

Министерство внутренних дел Российской Федерации
Федеральное государственное казенное образовательное учреждение высшего
образования «Казанский юридический институт Министерства внутренних дел
Российской Федерации»

Кафедра философии, политологии, социологии и психологии

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

**на тему: «Психологические особенности взаимодействия сотрудников
полиции с различными категориями граждан в ситуации обращения в
дежурную часть»**

Выполнил: слушатель 313 учебной группы,
набор 2011 года, 40.05.02 Правоохранительная
деятельность, капитан полиции Сагитов Эльдар
Искандарович

Руководитель:
Кандидат психологических наук, преподаватель
кафедры философии политологии, социологии и
психологии, полковник полиции
(ученая степень, ученое звание, должность)
Уразаева Гульнара Ильхамовна

Рецензент: начальник дежурной части ОП № 1
«Автозаводский» Управления МВД России по г.
Набережные Челны майор полиции Газиев
Ильнур Мавлетдинович

К защите _____
(допущена, не допущена)

Начальник кафедры _____

Дата защиты: " ____ " _____ 20 ____ г.

Оценка _____

Казань 2017

СОДЕРЖАНИЕ:

Введение	3
ГЛАВА 1. Правовая основа организации деятельности полиции при обращении граждан в дежурную часть	6
1.1. Исторический аспект становления дежурной части и возникновения профессионального общения как взаимодействия сотрудников с гражданами .	6
1.2. Основные задачи и функции дежурной части территориального отдела полиции и профессиональное общение как средство их достижения	12
ГЛАВА 2. Психологические особенности формирования профессиональных качеств сотрудников органов внутренних дел, влияющих на эффективность общения как взаимодействия	16
2.1. Психологические особенности личности сотрудника органов внутренних дел как детерминанты профессионального общения с гражданами	16
2.2. Психологические особенности профессиональной деятельности и общения как взаимодействия сотрудника органов внутренних дел с гражданами	19
2.3. Психологическая подготовка сотрудников полиции	25
Глава 3 Специфика проявления психологических закономерностей общения. Нормы этикета в профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел	33
3.1. Содержание, структура и функции общения	33
3.2. Специфика профессионального общения в деятельности сотрудника органа внутренних дел, психологические условия осуществления эффективного общения с различными категориями граждан. Трудности в общении сотрудника ОВД с различными категориями граждан.	35
3.3 Нормы и принципы профессионального этикета. Общие правила поведения сотрудника полиции при обращении к ним граждан	46
Заключение	58
Список использованной литературы и источников	60

Введение

Актуальность темы выбранной выпускной квалификационной работы.

Дежурная часть МВД России— структурное подразделение полиции, на которое возложены функции оперативного управления в системе органов внутренних дел Российской Федерации¹.

Крылатая фраза: «Театр начинается с вешалки, а отдел полиции – с дежурной части». То есть дежурная часть - это лицо территориального отдела полиции, соответственно сотрудники полиции работающие в данном подразделении должны соответствовать своей должности, а самое главное обладать умением общаться независимо от сложившейся ситуации. Сложность и непредсказуемость работы сотрудника ОВД вызывает необходимость обращения к проблеме исследования профессионального общения, его содержания и особенностей, непредвиденных ситуаций, возникающих при взаимодействии с коллегами по службе, подозреваемыми, преступниками. Сотрудник ОВД должен обладать выдержкой, тактом, знать основы профессиональной этики, уметь использовать психологические приемы в проблемных ситуациях, требующих решительности и четкости их разрешения.

Чтобы профессиональное общение сотрудника ОВД, а в частности сотрудника дежурной части, было эффективным и успешным, он обязан разбираться в психологии общения, обладать умением делать выводы на основании фактов и собственных наблюдений. Уметь быстро, грамотно среагировать в той или иной ситуации при получении сообщения о происшествии как по телефону², так и при личном обращении гражданина в полицию.

Сотрудники дежурных частей должны быть не только юристами, но и психологами. В идеале - да, ведь надо уметь правильно вести диалог с любым

¹ <https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A0%D0%BE%D1%81%D1%81%D0%B8%D1%8F>

² Либо иные средства связи, например система «ГЛОНАСС»

человеком, обратившимся в полицию. Понятно, что заявитель может находиться в состоянии стресса, сильного волнения или испуга. Офицер обязан не только его успокоить, но и выяснить мельчайшие подробности происшествия, а также обладать огромной выдержкой.

Актуальность исследования психологических особенностей профессионального общения сотрудников ОВД подтверждается, во-первых, требованиями времени, во-вторых, спецификой самой профессии. Работа сотрудника органов внутренних дел не терпит ошибок. В работе требуется умение понимать психологию самых различных групп людей и действовать сообразно ситуации.

Проблемы общения рассматривались многими авторами, такими как Г.М.Андреева, Б.Ф.Парыгин, С.Л.Рубинштейн, В. Е.Холла, А.П.Панфилова и другими. Более предметно, учитывая профессиональный аспект, изучали общение И.В.Лебедев, В.Л.Цветков, Е.А.Корсунский, Н.В.Кузьмина, М.И.Еникеев., Б.Е.Богданов, В.А.Носков. В трудах названных авторов освещаются отдельные стороны анализируемой темы, закономерности и общественные отношения, складывающиеся в данной сфере. Обобщение научных данных сможет послужить отличным подспорьем в практике сотрудника ОВД.

Объект исследования – взаимодействие сотрудников органов внутренних дел с гражданами при обращении в дежурную часть.

Предмет исследования – психологические особенности взаимодействия сотрудников органов внутренних дел с гражданами при обращении в дежурную часть.

Цель работы – выявить и проанализировать психологические особенности профессионального общения как взаимодействия сотрудников органов внутренних дел с гражданами при обращении в дежурную часть.

Для достижения цели поставлены задачи:

1. Изучить основные задачи и функции работы дежурной части, реализуемые в процессе профессионального общения;

2. Выявить значение профессионального общения как взаимодействия в сфере деятельности сотрудников ОВД;

3. Проанализировать психологические закономерности и особенности профессионального общения сотрудников органов внутренних дел с гражданами различных категорий при их обращении в дежурную часть;

4. Рассмотреть этико-психологические правила эффективного воздействия на партнера по общению в ситуациях служебной деятельности.

Научные методы исследования: методы научного анализа и синтеза: аналогия, моделирование, системный подход, структурный анализа, структурно-генетический анализ.

Практическое значение работы видится нам в том, что на основе полученных данных могут быть разработаны конкретные стратегии развития профессионального общения сотрудников дежурной части с различными категориями граждан с учетом его психологических особенностей.

Структура и объем работы. Структура дипломной работы, ее содержание обусловлены объектом, предметом, целью и задачами исследования. Работа состоит из введения, трех глав, заключения

ГЛАВА 1. Правовая основа организации деятельности полиции при обращении граждан в дежурную часть

1.1. Исторический аспект становления дежурной части и возникновения профессионального общения как взаимодействия сотрудников с гражданами

Для более глубокого понимания сущности и назначения дежурных частей ОВД в аспекте взаимодействия с гражданами представляется целесообразным кратко остановиться на историческом аспекте становления и развития данного структурного подразделения в системе органов внутренних дел.

Ещё в период формирования полицейских органов России в XVIII веке возникла необходимость в общедоступном, постоянно функционирующем органе, куда в любое время суток можно было обратиться человеку за помощью для восстановления и защиты нарушенных прав. С принятием в 1782 году полицейского Устава, данная функция в городах возлагалась на управы благочиния.

В середине XIX века в каждой части Санкт-Петербурга был так называемый «съезжий дом», в котором располагались частные приставы, городовые унтер-офицеры, имелись помещения для арестантов.

С установлением в России советской власти и учреждением милиции функции будущей дежурной части выполняли сотрудники уголовного розыска, участковые уполномоченные и другие сотрудники милиции, заступавшие на дежурство по графику. В начале 30-х годов в ходе масштабной реорганизации милиции, аппаратов уголовного розыска, проведения специализации её подразделений, в некоторых крупных управлениях и отделах были введены штатные должности дежурных, однако распространения в повсеместной практике это не получило. В большинстве горрайорганов обязанности дежурных продолжали выполнять участковые

инспекторы и другие должностные лица, зачастую плохо подготовленные к этой работе. Роль дежурных сводилась к регистрации событий и докладам о происшествиях руководству.³ Психологические особенности взаимодействия с гражданами различных категорий как фактор эффективной деятельности дежурной части не привлекал пристального внимания в процессе данной реорганизации.

В приказе НКВД СССР от 14 июня 1935 года №077 «О работе дежурных по милиции», отмечена значимость работы дежурных: «От быстроты, правильной работы и своевременно принятых дежурным мер часто зависит предупреждение и раскрытие преступлений. Этот участок работы милиции надо немедленно наладить и поставить образцово». Были закреплены основные обязанности дежурных, в основном оставшиеся неизменными до нашего времени: прием заявлений от граждан о преступлениях и нарушениях порядка, быстрое и решительное принятие мер по отношению к нарушителям, по охране общественной собственности, руководство суточным нарядом, доклад начальнику о происшествиях. Более подробно права и обязанности дежурного, его подчиненность, а так же порядок назначения на дежурство, ведения служебной документации были определены приказом НКВД СССР от 28 мая 1940 года, которым утверждена «Временная инструкция ответственному дежурному по городскому отделению районного комиссариата милиции».

Тем не менее эффективному управлению силами и средствами милиции продолжали препятствовать низкая техническая оснащенность органов правопорядка, нехватка транспортных средств, оперативной и криминалистической техники, средств связи, отсутствие надлежащих полномочий сотрудников, выполняющих обязанности дежурных по органу внутренних дел. Постоянно меняющийся личный состав плохо знал обязанности, не имел необходимых навыков несения дежурной службы. Все

³Р. С. Мулукаев, А. Я. Малыгин, А. Е. Епифанов. История отечественных органов внутренних дел. учебник для вузов. — М.: NOTA BENE Медиа Трейд Компания, 2005. — 336 с..

это неизменно вызывало психологические огрехи в качестве взаимодействия сотрудников с гражданами.

Создавшееся положение в некоторой степени компенсировалось тем, что оперативные вопросы обеспечения общественного порядка и безопасности (как в дневное, так и в вечернее время) решались руководителями органов милиции и линейных служб, личный состав которых, в соответствии с установленным в 30-х годах режимом работы, находился на службе с 9 до 24 часов, а иногда и дольше. Когда же в 1954 году органы МВД СССР были переведены на режим работы, установленный для гражданских служащих, наглядно проявилась неспособность дежурной службы милиции обеспечить эффективное реагирование на поступающую информацию и осложнение оперативной обстановки.

На разрешение этих проблем был направлен ряд нормативных актов МВД СССР, изданных в 1954-1956 годах, на основе которых в органах внутренних дел дежурные части стали образовываться повсеместно. Однако проведенное в 1956 году масштабное сокращение органов внутренних дел вернули имевшиеся проблемы в прежнее русло.⁴

До 1965 года никаких нормативных требований к помещениям дежурной части не предъявлялось. Дежурные по отделам милиции располагались в дежурных комнатах, а для хранения оружия личного состава подразделения выделялось отдельное помещение. В целях создания соответствующих условий для работы дежурных частей Министерством охраны общественного порядка РСФСР были разработаны и утверждены приказом от 17 декабря 1965 года № 338 «Основные положения по схеме планировки помещений и оборудованию дежурных частей городского и районного отдела милиции».

Изданный в том же году приказ МООП РСФСР «О мерах усиления борьбы с кражами, грабежами и разбойными нападениями» допускал возможность создания при дежурных частях оперативных групп в составе

⁴ Там же

следователя, эксперта, сотрудника УР, кинолога для выполнения неотложных следственных действий и оперативно-разыскных мероприятий. Вместе с тем вопрос о создании дежурной части полностью передавался на усмотрение руководителей на местах. В ряде случаев предпринимались попытки организационных нововведений повсеместно, без учета местных условий и особенностей оперативной обстановки. При этом при дежурных частях РОВД оперативные группы несли службу только в вечернее и ночное время. Дежурные части укомплектовывались сотрудниками, не справившимися с работой в других аппаратах и подразделениях или лицами преклонного возраста, не имеющими юридической и оперативной подготовки. Можно с уверенностью предположить наличие у данной категории сотрудников качеств, не способных обеспечить качественный уровень их взаимодействия с гражданами.

Таким образом, несмотря на существенные организационные изменения, структура и функции дежурных частей к началу 70-х годов так и не были приведены в соответствие с новыми задачами органов внутренних дел.⁵ Это, соответственно, накладывало существенный отпечаток на содержание и характер профессионального общения сотрудников с гражданами. Отсутствие четкой регламентации деятельности как внешний фактор ее организации неизменно вызывает огрехи в ее внутренней динамике и направленности, подготовленности и продуктивности. Как такового профессионального общения, способного существенно повлиять на эффективность служебной деятельности и направленного на качество взаимодействия с гражданами не отмечалось. Вплоть до конца 1972 года, дежурная часть ГРОВД выступала в роли простого регистратора сообщений о правонарушениях и по существу была не способна квалифицированно реагировать на заявления и сообщения о преступлениях своевременными и решительными действиями.

⁵ Правоохранительные органы. Учебник и практикум для СПО Нижегородской академии МВД РФ. - Гриф УМО СПО. - М.: Юрайт, 2017.

Важным фактором развития дежурной части следует признать событие, наступившее 1 января 1973 года, когда были введены в действие «Временное типовое положение о дежурной службе органов внутренних дел» и «Временная инструкция по организации работы дежурной части отдела внутренних дел исполкомов районного, городского, окружного Совета депутатов (отделения милиции)». Данные нормативные акты в конце 1972 года были объявлены приказом МВД СССР «О коренном улучшении работы дежурных частей органов внутренних дел». Началось активное и целенаправленное формирование дежурных частей как органов управления и подразделений, нацеленных на решение конкретных задач по обеспечению общественного порядка и раскрытию преступлений «по горячим следам»⁶.

В 80-е годы дежурные части территориальных ОВД получили дальнейшее развитие: улучшилось их оргштатное и материально-техническое обеспечение, правовое регулирование. В это время, дежурные части органов внутренних дел (преимущественно регионального уровня) стали оборудоваться автоматизированными системами обработки информации.

К началу 90-х годов дежурные части ГРОВД заняли важное место в структуре аппарата управления органами внутренних дел, и в последующие годы получили четкую правовую регламентацию своей деятельности. Приказ МВД России от 9 апреля 1993года №170 дсп, а затем сменивший его приказ МВД России от 26 февраля 2002 года №174дсп «О мерах по совершенствованию деятельности дежурных частей системы органов внутренних дел Российской Федерации» определяли практически все стороны деятельности дежурного, вопросы материально-технического оснащения дежурных частей, ведения служебной документации и.т.д.

С 2004 года начался новый этап автоматизации рабочего места оперативного дежурного органа внутренних дел. Планомерное внедрение и

⁶ Мулукаев Р.С, Малыгин А.Я., Епифанов А.Е. История отечественных органов внутренних дел: учебник для вузов. — М.: NOTA BENE Медиа Трейд Компания, 2005 — 336 с.

последующее совершенствование Единой информационно-телекоммуникационной системы органов внутренних дел (ЕИТКС) позволило расширить и усовершенствовать информационные банки данных по формированию и ведению централизованных оперативно-справочных, криминалистических и розыскных учетов⁷, развернуть систему управления и позиционирования нарядов, внедрить в эксплуатацию Единую автоматизированную информационную систему дежурных частей органов внутренних дел Российской Федерации (ЕАИС ДЧ), которая позволила перевести в электронный вариант многие виды служебной информации. В их числе содержание сообщений и заявлений о происшествиях, данные о лицах доставленных в дежурную часть, сведения о заявителях и пр. Дежурные части включены в систему оказания населению государственных услуг по приему, регистрации и разрешению в территориальных органах МВД России заявлений, сообщений и иной информации о происшествиях.

До 2011 г. дежурные части находились в оперативном подчинении штабов органов внутренних дел. В ходе начатой в 2009 г. реформы МВД России дежурные части вошли в структуру полиции. Основные вопросы их деятельности, в настоящее время, определены приказом МВД России от 12 апреля 2013 года № 200дсп «О мерах по совершенствованию деятельности дежурных частей территориальных органов МВД России».

Вышеприведенный анализ истории развития дежурной части выявляет изменение ракурса зрения на проблематику профессионального общения сотрудников дежурной части с гражданами. По мере развития данной структурной единицы органов внутренних дел профессиональное общение становится сейчас ключевой категорией, способной раскрыть нам психологические факторы и закономерности решения служебных задач сотрудниками органов внутренних дел в процессе их профессионального общения с гражданами.

⁷Приказ МВД России от 09.07.2007 № 612дсп «Об утверждении Наставления по формированию и ведению централизованных оперативно-справочных, криминалистических и розыскных учетов органов внутренних дел Российской Федерации»

1.2. Основные задачи и функции дежурной части территориального отдела полиции и профессиональное общение как средство их достижения

В соответствии с Наставлениями по организации деятельности дежурных частей территориальных органов МВД России утвержденных приказом МВД России от 12 апреля 2013 года № 200 дсп, на дежурную часть возлагаются следующие задачи:

- сбор и анализ информации об оперативной обстановке;
- прием и регистрация поступивших заявлений, сообщений и иной информации о преступлениях, об административных правонарушениях, о происшествиях, а также обеспечение своевременного реагирования на них⁸;
- управление комплексными силами и средствами органов внутренних дел по обеспечению правопорядка в общественных местах, участие в их подготовке к несению службы;
- осуществление прав и обязанностей полиции после доставления граждан в служебные помещения дежурной части⁹;
- контроль, в пределах своей компетенции, за соблюдением установленного порядка содержания, охраны и конвоирования подозреваемых и обвиняемых в совершении преступлений;
- обеспечение сохранности вооружения, боеприпасов, специальных средств, оперативной и криминалистической техники, средств связи, защиты и другого имущества, числящегося за дежурной частью;
- обеспечение оповещения о непосредственной подготовке к

⁸Инструкции о порядке приема, регистрации и разрешения в территориальных органах Министерства внутренних дел Российской Федерации заявлений и сообщений о преступлениях, об административных правонарушениях, о происшествиях, утвержденная приказом МВД России от 29.08.2014 № 736.

⁹Последовательность действий сотрудников дежурной смены после доставления в служебные помещения дежурной части граждан задержанных на основании предусмотренной ч.2 ст.14 Федерального закона от 07.02.2011 №3-ФЗ «О полиции» определяется наставлением о порядке исполнения обязанностей по реализации прав полиции дежурной части территориального органа МВД России после доставления граждан, утвержденный приказом МВД России от 30.04.2012 № 389.

переводу на работу в условиях военного времени, о введении степеней готовности, о внезапном нападении противника, о начале выполнения мероприятий по гражданской обороне, а также обеспечения оповещения по плану действий при чрезвычайных обстоятельствах;

- обеспечение приема- передачи информации служебного характера и корреспонденции;
- контроль за состоянием охраны и обороны территориального органа МВД России;
- обеспечение учета осужденных лиц, прибывших в отпуск и по другим причинам;
- обеспечение приема найденных и сданных в полицию документов, вещей, кладов, ценностей и другого имущества.

Качественное и профессиональное решение всех обозначенных задач достигается при высоком уровне профессионального общения сотрудника дежурной части, ибо общение является основным средством достижения данных задач.

Деятельность дежурной части как органа оперативного управления силами и средствами может быть представлена следующими функциями:

Оперативная информационно-аналитическая функция. Эта функция деятельности дежурной части заключается в обязанности дежурной смены полностью владеть оперативной обстановкой на обслуживаемой органом внутренних дел территории. Для реализации этой функции дежурная смена обязана непрерывно собирать, обобщать, анализировать данные об оперативной обстановке, ее изменении, докладывать о них начальнику ОВД с предложениями о мерах реагирования¹⁰.

Оперативно-организационная функция. Реализация этой функции нарядом дежурной части связана с организацией таких важных направлений деятельности как: организация безотлагательного реагирования на

¹⁰Мигачев, Ю. И. Административное право РФ : учебник для бакалавров / Ю. И. Мигачев, Л. Л. Попов, С. В. Тихомиров ; отв. ред. Л. Л. Попов. — 4-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2013. — 519 с.

сообщения о чрезвычайных ситуациях и происшествиях; организация пресечения и раскрытия преступлений «по горячим следам»; - организация непрерывного управления силами и средствами, задействованными на обеспечение общественного порядка и общественной безопасности, немедленное принятие мер по реагированию на нарушения общественного порядка.

Оперативно-обеспечивающая функция. Успех выполнения управленческих решений, вырабатываемых и доводимых до исполнителей дежурной сменой, невозможен без обеспечения условий их выполнения. Следовательно, процесс оперативного управления дежурной сменой, силами и средствами горрайоргана неразрывно связан с осуществлением обеспечивающей функции. При этом положительный эффект организационных направлений деятельности, осуществляемых дежурной частью, может быть достигнут лишь при условии оперативного осуществления обеспечивающей функции¹¹.

Как видим, на сотрудников дежурной части возлагаются ответственные и не требующие отлагательств обязанности. Сотрудники дежурной части всегда должны быть на защите своего города и государства, готовые прийти на помощь в любое время дня и ночи. Данная ответственность накладывает свой отпечаток на психологию и атмосферу общения сотрудника полиции работающего в дежурной части. Кроме того, основным **средством достижения любой задачи и реализации выше обозначенных функций сотрудниками дежурной части является профессиональное общение.** Оно также имеет ряд специфических особенностей и проявлений.

Выводы по первой главе:

1. Анализ истории развития дежурной части выявляет изменение ракурса зрения на проблематику профессионального общения сотрудников дежурной части с гражданами. По мере развития данной структурной

¹¹Мигачев, Ю. И. Административное право РФ : учебник для бакалавров / Ю. И. Мигачев, Л. Л. Попов, С. В. Тихомиров ; отв. ред. Л. Л. Попов. — 4-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2013. — 519 с.

единицы органов внутренних дел профессиональное общение становится ключевой категорией, способной раскрыть психологические факторы и закономерности решения служебных задач сотрудниками органов внутренних дел в процессе их профессионального общения с гражданами.

2. Качественное и профессиональное решение всех обозначенных задач достигается при высоком уровне профессионального общения сотрудника дежурной части, ибо общение является основным средством достижения данных задач.

ГЛАВА 2. Психологические особенности личности сотрудника органов внутренних дел как детерминанты профессионального общения с гражданами

2.1. Психологические особенности личности сотрудника органов внутренних дел как детерминанта профессионального общения с гражданами

Психологические особенности сотрудника органов внутренних дел давно являются объектом изучения психологов. Само предназначение такого социального института, как отдел внутренних дел, определяет особые требования к личности всех сотрудников. Постоянное нахождение в агрессивной и криминально-направленной среде, ненормированный рабочий день, доступ к оружию и обладание правом его использовать не может не сказываться на адекватности реакции. Известные сегодня работы в области психологии личности сотрудников органов внутренних дел, обычно, касаются исследования их надежности, агрессивности, способности контролировать использование оружия. Структура МВД России обширна, и принадлежность к различным подразделениям характеризует виды работы, объемы, частоту, эмоциональную включенность, характер контактов с людьми и др.

Развитие профессиональной компетентности сотрудников полиции определяется трудностями, взаимосвязанными с временными ограничениями, финансовыми, интеллектуально-информационными и другими ресурсами человека.¹² В литературе выделяется период адаптации к условиям службы в МВД, в процессе которого реализуется развитие таких основных компетенций как: оперативно-розыскные, нормативно-правовые, организационно-аналитические, коммуникативно-социальные. Они реализуют главные направления в системе взаимоотношений специалиста:

¹²Аминов И.И., Давыдов Н.Д. Психология в профессиональной деятельности: учебник. - М.: Проспект, 2017.

отношение к самому себе как к личности, как к субъекту жизнедеятельности; отношение к взаимодействию человека с другими людьми; отношение к работе. Профессиональная компетентность определяется как интегральное свойство личности, характеризующее ее стремление реализовать свой потенциал (знания, умения, опыт, индивидуальные качества и др.) для успешной работы в правоохранительной сфере. Процесс развития профессиональной компетентности работников полиции определяется как достижение соответствия профессионально-индивидуального развития сотрудника требованиям служебной работы и потребностям самого индивида в мотивированном исполнении своих служебных, оперативных и социальных обязанностей с высоким сознанием общественного долга.

Множественность задач, стоящих перед полицией, ведет к развитию многофункциональности в работы, выделению групп сотрудников, исполняющих характерные функции. Различающееся по применяемым методам функционирование разных сотрудников полиции совпадает по своим целевым параметрам. Звеном, объединяющим их и побуждающим тесно взаимодействовать, является наличие единого объекта работы - преступника (правонарушителя).

Даже самый общий обзор главных психологических особенностей и структурных элементов деятельности сотрудника показывает, насколько трудно и многогранно его функционирование.¹³ Она предъявляет к нему множество разных запросов, среди которых одно из самых главных - обладание развитыми профессионально существенными качествами личности.

В первую очередь к ним относят:

Профессионально-психологическую направленность его личности;

Психологическую устойчивость;

Развитые волевые качества (умение владеть собой в трудных ситуациях, смелость, мужество, разумную склонность к риску);

¹³ Андреева, Г.М. Социальная психология: учебник для высших учебных заведений / Г.М. Андреева. - М.: Аспект Пресс, 2012. - 363 с.

Хорошо развитые коммуникативные качества (умение быстро устанавливать контакт с разными категориями людей, устанавливать и поддерживать доверительные отношения);

Способность оказывать психологическое влияние на людей при решении разного рода оперативно-служебных задач;

Рольные умения, способность к перевоплощению;

Развитые профессионально-существенные познавательные качества (профессиональная наблюдательность и внимательность, профессионально развитая память, творческое воображение);

Профессионально развитое мышление, склонность к напряженной умственной профессиональной деятельности, сообразительность, развитую интуицию;

Быстроту реакции, умение ориентироваться в трудной или экстремальной обстановке.

Данные качества не присущи индивиду изначально. Их развитие - длительный и напряженный процесс, но это является нужным условием профессионального становления сотрудника МВД. Отсутствие или недостаточное развитие этих качеств личности сотрудника препятствует нормальному осуществлению им своих функциональных обязанностей, порождают ошибки в его работы, вызывают процессы профессиональной дезадаптации и профессиональной деформации личности. В данной связи большое значение приобретает профессионально-психологическая подготовка сотрудников, одно из предназначений которой - развитие у сотрудников полиции данных качеств.

2.2. Психологические особенности профессиональной деятельности и общения как взаимодействия сотрудника органов внутренних дел с гражданами

Каждая профессиональная деятельность предъявляет к индивиду обусловленные запросы и накладывает своеобразный отпечаток на его личностные качества и всю его жизнедеятельность. Для того, чтобы определить, какими конкретно индивидуальными качествами, определяющими результативность работы, обязан обладать сотрудник полиции, нужно подвергнуть психологической оценке конкретную деятельность, обнаружить ее характерные особенности, выявить ее структуру. Определение закономерностей конкретной деятельности позволит не только исследовать ее, но и позволит разрабатывать системы организационных мероприятий, которые направлены на ее усовершенствование.¹⁴

Служба в МВД сопровождается экстремальными нагрузками, деятельность протекает в напряженных условиях, трудной обстановке, взаимосвязанных с использованием оружия, физической силы, специальных средств.¹⁵ От добросовестности и профессионального мастерства личного состава зависят не только итоги служебной работы, но также жизнь и здоровье сотрудников.

Возрастание трудности решаемых вопросов, признание доминирующей важности правовых и нравственных вопросов в оперативно-служебной работе сотрудников органов внутренних дел требуют поиска новых подходов к обеспечению большой результативности профессионального отбора и их служебной подготовки.

Психологические особенности и трудности работы сотрудника полиции сегодня достаточно хорошо изучены в юридической психологии. При этом разработка этой проблематики шла как в плане психологической оценки структуры деятельности сотрудника полиции, так и в плане

¹⁴Кикоть В.Я. Юридическая психология:: учебник для студентов вузов, курсантов и слушателей образовательного учреждения МВД России юридического профиля. Гриф МВД РФ М.: Юнити Диана, 2013.

¹⁵Караяни, А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: учебное пособие для студентов вузов / А.Г. Караяни, В.Л. Цветков. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, Закон и право, 2011. - 247 с.

психологической характеристики присущего ей комплекса психологических особенностей.¹⁶

Правовая регламентация работы сотрудника органов внутренних дел - одна из наиболее характерных особенностей работы в данной области. Функционирование работников строго регламентируется нормами права. Эти особенности отличают деятельность сотрудника органов внутренних дел от других областей профессиональной деятельности, где исполнение служебных обязанностей определяется общими планами или инструкциями и создает широкую возможность для свободной реализации своих личных представлений о наиболее результативной организации труда. Правовая регламентация подчиняет функционирование сотрудника порядку, строго установленному нормами закона. Невыполнение или ненадлежащее выполнение сотрудником своих служебных обязанностей всегда является нарушением того или иного закона. Всё это в конечном итоге порождает увеличенную ответственность сотрудника за свои решения и действия.

Это, однако, не означает, что сотрудник не свободен в своем волеизъявлении, в выборе средств реализации работы, ее наиболее рациональной и результативной организации. К числу психологических особенностей работы сотрудника полиции следует отнести и наличие широкого тактического простора, который дается им в рамках норм закона и профессиональной морали.

Другой психологической особенностью работы сотрудника МВД является наличие властных полномочий. В интересах дела работникам предоставлено право в нужных случаях вторгаться в личную жизнь людей, выяснять обстоятельства, которые нередко стараются скрыть от окружающих, входить в жилище граждан, ограничивать в нужных случаях свободу отдельных людей и даже лишать ее. Психологическое состояние сотрудника, облаченного данной властью, определяется, прежде всего, большой степенью ответственности, а использование им своих полномочий

¹⁶Еникеев, М.И. Общая и социальная психология: учебник / М.И. Еникеев. - М.: Норма, НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 640 с.

предполагает решение ряда мыслительных задач, позволяющих определить нужность и разумность действий, их законную основу. Нередко это взаимосвязано с необходимостью остановиться на одном из многих вариантов и по этой причине характеризуется особой напряженностью. Умение разумно, законно пользоваться предоставленной властью - одно из главных профессиональных требований к сотрудникам органов внутренних дел. В значительной степени правомерность и целесообразность применения власти зависит от индивидуальных качеств сотрудника.

Главной психологической особенностью работы сотрудников полиции является постоянное противоборство с преступником и противодействие заинтересованных лиц. Это придает деятельности сотрудника по раскрытию, расследованию и предупреждению преступлений характер противоборства, принимающего иногда очень острые формы. Необходимость преодоления опасных ситуаций, устранение препятствий, которые специально создаются на пути сотрудника, вызывают у него разные эмоциональные реакции, требуют постоянного волевого напряжения и активной умственной работы. В условиях активного противоборства возникает потребность постоянной трудной интеллектуальной работы, зашифровки своих целей, маскировки действительных социальных ролей.

Следующей характерной особенностью работы является коммуникабельность как способность общения с широкой по своему диапазону средой. Она носит многосторонний и исключительный характер. Многосторонность коммуникабельности сотрудника состоит в том, что он общается с представителями разных возрастных категорий, с людьми разных профессий, занимающих разное правовое положение. Это требует знания психологии человека вообще и психологических основ общения, в частности. Коммуникабельность сотрудника - черта, нужная для верной организации производства разных следственных, оперативно-розыскных и профилактических мероприятий.

Отличительной чертой коммуникабельности сотрудника является то, что она требует перевоплощения. Значение этого объясняется существенностью установления психологических контактов со всеми лицами, попадающими в сферу деятельности сотрудника полиции.

К характерным особенностям работы сотрудника полиции нужно отнести дефицит времени и наличие перегрузок в его профессиональной деятельности. Оперативность и быстрота входят в число главных принципов раскрытия и расследования преступлений. Чем дольше преступник находится на свободе, тем больше у него возможностей для того, чтобы уйти от ответственности, уничтожить следы своей преступной активности, скрыться от следствия. Любое промедление в расследовании ведет к неудаче.

С другой стороны, дефицит времени проявляется в необходимости соблюдения процессуальных и иных сроков, которые отводятся на расследование уголовного дела, рассмотрение заявлений людей и пр. Сотрудник полиции постоянно находится по причине этого в напряженном состоянии. То, что в иных видах работы свойственно только «аварийным ситуациям», является обыкновенным в профессиональной деятельности сотрудника полиции.

Напряженность взаимосвязана и с высокими физическими и психологическими нагрузками, которые испытывает сотрудник по причине большой экстремальности его работы, необходимости действовать в условиях конфликта, с наличием влияния разного рода стресс-факторов, с ненормированным рабочим днем, наличием отрицательной эмоциональной окраски работы, так как сотруднику приходится сталкиваться с проявлениями человеческого горя, трудными условиями его служебной работы.

Ну и, конечно, профессиональную деятельность сотрудника отличает ярко выраженный познавательный характер, что требует не только многообразного решения мыслительных задач разного плана и трудности, но и организации их практической реализации. При этом характерна

повышенная постоянная мыслительная активность, имеющая целью построение разных версий, составление планов реализации оперативно-служебных мероприятий и планов работы в общем. Это сочетается с практической организацией деятельности, реализующей мысленные схемы и решения.

В работе сотрудника полиции можно выделить такие главные элементы, как: познавательная, конструктивная, организаторская и коммуникативная деятельность. Конечно, в реальной профессиональной активности сотрудников полиции каждый из этих структурных компонентов не встречается в чистом виде, все они реализовываются в органическом единстве.

Познавательное деятельность. Тяжело переоценить ее значение для всей работы сотрудника. Без реализации познавательной работы невозможно достичь ни одной цели противоборства преступности, без познания не может осуществиться ни работа в общем, ни один из указанных выше ее видов. Только в итоге процесса познания появляется возможность целенаправленного реализации иных действий сотрудника.

Чтобы решать задачи противоборства преступности, познавательная деятельность сотрудника должна обеспечить установление фактов, обстоятельств, причинных зависимостей, относящихся как к событиям настоящего, прошлого, так и будущего времени. К примеру, при сборе, анализе, обобщении информации по выявлению лиц, представляющих оперативный интерес и предвосхищении их незаконных действий в будущем строится вся деятельность по предотвращению преступлений, а также деятельность по раскрытию совершенных преступлений.

Учитывая трудность, многоплановость, разнообразие задач, решаемых сотрудником, недостаточность, а зачастую противоречивость их условий, изменчивость исходных данных, наличие элементов внезапности и т.п., можно с полным основанием отнести познавательную деятельность

сотрудника к творческой, а главной формой обеспечения познания в ней назвать практическое творческое мышление¹⁷.

Конструктивная деятельность. Под ней понимается мыслительная активность, направленная на планирование действий по раскрытию, расследованию, предупреждению преступлений, розыску скрывшихся преступников и др. Если при реализации познавательной работы мышление стремится в главном дать ответ на вопросы: что еще неизвестно, что нужно дополнительно обнаружить, найти для решения конкретной задачи, то в конструктивной деятельности реализуется планирование самих этапов познавательной работы, то есть, в ней дается ответ на вопрос: в какой последовательности мы будем искать неизвестное. Иными словами, поисковая и конструктивная деятельности сотрудника есть две стороны единого процесса мышления, характеризующие разные его этапы.

Организаторская деятельность. Она имеет своей целью обеспечение оптимальных условий для реализации всех остальных видов работы сотрудника. Ее содержанием является управление процессами раскрытия, расследования, предупреждения преступлений, что проявляется в оперативном руководстве, учете и контроле, поддержании взаимодействия между участниками этих процессов. Она состоит как из передачи и обмена информацией, так и организации действий иных лиц, которые должны по роду своих обязанностей исполнять указания сотрудника.

Коммуникативная деятельность. Как отмечалось выше, профессиональная деятельность сотрудника отличается широкой коммуникативностью. Его коммуникативная активность заключается в получении нужных данных посредством общения, то есть, непосредственного речевых контактов с окружающими в целях решения реальных оперативно-служебных задач. Чтобы оказывать воздействие на людей в процессе общения, в личности сотрудника должны гармонично сочетаться достаточно высокий интеллект и эрудиция с сильной волей, а

¹⁷Шуванов, В.И. Социальная психология управления: учебник для студентов вузов / В.И. Шуванов. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 463 с.

также сформирован комплекс личных свойств, определяющих его человеческую привлекательность.¹⁸

2.3. Психологическая подготовка сотрудников полиции

Одним из ведущих направлений совершенствования работы полиции является психологическая подготовка сотрудников. Цель такой подготовки - развитие у них готовности действовать профессионально, грамотно, четко, с большой работоспособностью в любых, в том числе, трудных условиях служебной деятельности.

Оперативно-служебное функционирование предъявляет особые требования к индивидуальным качествам сотрудников, в первую очередь, к профессиональным. Нюансы данной работы требуют развития эмоционально-волевой устойчивости у сотрудников, формирования у них психологической надежности при влиянии стрессовых факторов.

Главные задачи психологической подготовки заключаются в следующем:

- повысить психологическую устойчивость сотрудника полиции к действию стресс-факторов и их сочетаний, характерных для МВД России в целом;
- развить у работников психологические качества, сформировать особые характеристики навыков и умений, помогающих высоко результативному исполнению всех профессиональных действий в любых трудных условиях и опасной обстановке оперативно-служебной работы.

Психологическая подготовленность является комплексным слагаемым профессионального мастерства сотрудников. Это совокупность сформированных и развитых психологических характеристик сотрудника, отвечающих специфичным и главным психологическим особенностям

¹⁸Еникеев, М.И. Общая и социальная психология: Учебник / М.И. Еникеев. - М.: Норма, НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 640 с.

оперативно-служебной работы и выступающих одной из нужных предпосылок ее реализации. Она складывается из четырех групп компонентов:

Профессионально-психологической направленности и чувствительности сотрудника (стремление, интерес и умение понимать психологические аспекты ситуаций и людей, с которыми он имеет дело, умение разобраться в них);

Подготовленности сотрудника по психологическим аспектам результативности профессиональных действий и тактики, проявляющейся в понимании психологических условий результативности профессиональных действий и умении обеспечивать их создание; умелом применении психологических средств реализации профессиональных действий (речевых и неречевых), в умелом использовании всего комплекса психологических приемов, обеспечивающих более высокую результативность решения оперативно-служебных задач;

Развитая профессиональная наблюдательность и память сотрудника предполагает развитую профессиональную внимательность, натренированность органов чувств и восприятия, натренированности в быстром, полном и точном запоминании, хорошем сохранении в памяти и верном воспроизведении значимой для решаемых задач информации); (включая умение использовать психологически обоснованные приемы и правила для увеличения результативности профессионального наблюдения,

Психологическая устойчивость выражается в способности сотрудника действовать спокойно и уверенно в психологически трудных, эмоционально напряженных, опасных и ответственных ситуациях оперативно-служебной работы).

Психологическая подготовленность существенно повышает профессиональное мастерство сотрудника. Научные данные и имеющийся позитивный опыт указывают на актуальность введения специальных задач, форм и способов целенаправленного увеличения психологической

подготовленности в системе профессионального обучения. Психологическая подготовка сейчас - Чтобы оказывать воздействие на людей в процессе общения, в личности сотрудника должны гармонично сочетаться достаточно высокий интеллект и эрудиция с сильной волей, а также сформирован комплекс личных свойств, определяющих его человеческую привлекательность.¹⁹

Сама психологическая подготовка обусловлена особенностями служебной работы сотрудников. В соответствии с этим содержание психологической подготовки должно характеризоваться четко выраженной профессиональной направленностью.

К содержанию психологической подготовки работников можно отнести следующее:

Развитие психологической готовности к противостоянию преступности;

Развитие психологической направленности в разных проявлениях характерной оперативно-служебной работы;

Развитие профессионально существенных познавательных качеств;

Совершенствование и развитие навыков и умений установления психологических контактов с разными категориями граждан;

Развитие навыков ролевого поведения в разных ситуациях оперативно-служебной работы;

Совершенствование умений использовать психолого-педагогические приемы влияния в трудных, конфликтах с гражданами;

Развитие психологической устойчивости умения владеть собой в напряженных ситуациях оперативно-служебной работы;

Развитие позитивных эмоционально-волевых качеств личности, обучение работников приемам само регуляции и самоуправления;

Развитие волевой активности и навыков волевых действий;

¹⁹Шевченко В.М. Психология оперативно- розыскной деятельности. Учебное пособие для студентов вузов обучающихся по специальности «Юриспруденция». Гриф УМЦ.- М.: ЮНИТИ-ДИАНА-2015

Подготовка к психологическим перегрузкам в профессиональной деятельности.

Развитие психологической готовности к противостоянию преступности является самым главным в психологической подготовке.²⁰ Важное тут - развитие профессиональной направленности сотрудников, развитие у них стойкого профессионального интереса к их работе. Это также предполагает развитие у работников нетерпимости к разным нарушениям, стойкой привычки безоговорочного выполнения правовых норм, обостренного чувства правды, справедливости и законности.

Развитие психологической направленности в разных проявлениях оперативно-служебной работы предполагает ознакомление сотрудников с основами психологии, развитие у них навыков и привычек учитывать психологию людей, групп в своей профессиональной деятельности. Направленность в психологических особенностях оперативно-служебной работы предполагает знание и учет работниками психологических особенностей, реализуемых в следственных, оперативно-розыскных и в других действиях.

Профессионально существенные познавательные качества обеспечивают результативность познавательной деятельности сотрудников. К таким качествам относят профессиональную чувствительность, восприятие, наблюдательность, память, мышление, воображение. Специальные упражнения и тренировки по развитию этих качеств предполагают овладение сотрудниками главными приемами и знаниями определенных правил увеличения результативности запоминания, сохранения и воспроизведения профессионально значимых данных, развития логического мышления и творческого воображения. Проведенные изучения показывают, что целеустремленное развитие перечисленных качеств с

²⁰Кикоть В.Я. Юридическая психология: учебник для студентов вузов, курсантов и слушателей образовательного учреждения МВД России юридического профиля. Гриф МВД РФ М.:Юнити Диана, 2013.

помощью реальных занятий и специальных тренировок позволяет повысить показатели их развития в 2-3 раза.

Задача совершенствования и развития навыков и умений установления психологических контактов с разными категориями людей также очень существенна для психологической подготовки. Каждый человек представляет собой уникальное произведение ²¹ Деятельность сотрудника полиции немыслима без постоянного общения с разными категориями людей (потерпевшими, свидетелями, подозреваемыми, подучётными и др.). От умения работников общаться с ними, устанавливать психологический контакт, развивать доверительные отношения зависит качество приобретаемых оперативно значимых данных, что, в свою очередь, воздействует на успешность работы в общем. В ходе психологической подготовки сотрудники должны овладеть системой способов и приемов установления психологических контактов. У них должны быть сформированы умения быстро устанавливать контакт с незнакомыми людьми и располагать их к себе, умение выслушивать людей, умение преодолевать психологические барьеры в процессе общения. Психологическая подготовка предполагает усвоение работниками определенных правил, которые позволяют облегчить процесс установления психологических контактов.

Необходимым компонентом профессионального мастерства сотрудника полиции являются навыки ролевого поведения в разных ситуациях оперативно-служебной работы, они используются с целью получения нужной для раскрытия или предупреждения преступлений информации.²² В данной связи в ходе психологической подготовки сотрудники должны вырабатывать умения маскировать свою принадлежность к полиции, свои истинные качества и состояния, цели общения.

²¹Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для начального проф. образования / Г.М. Шеламова. - М.: ИЦ Академия, 2013. - 192 с.

²² Шевченко В.М. Психология оперативно- розыскной деятельности. учебное пособие для студентов вузов обучающихся по специальности «Юриспруденция». Гриф УМЦ.- М.: ЮНИТИ-ДИАНА-2015

Нужно развивать и совершенствовать умения использовать психолого-педагогические приемы влияния в трудных ситуациях и конфликтах с гражданами. Аналогичные ситуации являются наиболее характерными для работы сотрудника полиции, по этой причине главным становится развитие у сотрудников умения нейтрализовать конфликты, обучение их методам разрешения конфликтных ситуаций. Результативность работы полиции во многом зависит и от умелого применения определенных способов психолого-педагогического влияния на людей, таких как убеждение, внушение, принуждение, стимулирование. У работников должны вырабатываться и навыки применения разных тактических приемов поведения в ситуации конфликтного поведения, в том числе и применения конфликта в оперативных целях.²³

В повседневной практической профессиональной деятельности сотрудники подвергаются влиянию многих неблагоприятных психологических обстоятельств, которые могут воздействовать на качество исполнения профессиональных действий. И психологическая устойчивость, умение владеть собой в напряженных ситуациях оперативно-служебной работы рассматриваются как один из главнейших показателей психологической подготовленности, которая проявляется в способности работников не поддаваться влиянию отрицательных обстоятельств. Здесь главным в развитии знаний и умений является умение предвидеть эти трудности при решении оперативно-служебных задач. Развитие психологической устойчивости помогает натренировать сотрудников в безукоризненном исполнении профессиональных действий в условиях максимальных психологических трудностей, что может достигаться с помощью моделирования напряженности в процессе тренировок и реальных занятий.

Развитие позитивных эмоционально-волевых качеств личности, обучение сотрудников полиции приемам саморегуляции и самоуправления

²³Ильин, Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П. Ильин. - СПб.: Питер, 2013. - 576 с.

также является неотъемлемой частью психологической подготовки. Развитие психологической устойчивости и умения владеть собой в напряженных ситуациях предполагает выработку у работников определенных эмоционально-волевых качеств личности, таких как ответственность, стойкость к неудачам, склонность и устойчивость к риску, самообладание, выдержка и др. Работник обязан владеть приемами самоконтроля поведения, управлять своим поведением и эмоциями. В процессе занятий и тренировок сотрудники должны овладеть приемами саморегуляции, снятия нервного напряжения, активизации внутренних ресурсов на исполнение поставленной задачи.

Психологическая подготовка включает развитие волевой активности и навыков волевых действий. В практической работе сотрудникам полиции приходится сталкиваться с разными трудностями, препятствиями, которые затрудняют качественное исполнение работы, а порой и препятствуют достижению поставленной цели. В этих ситуациях им приходится проявлять волевую активность, побуждающую их к преодолению этих трудностей и препятствий. Развитию навыков волевых действий помогает включение в процесс занятий определенных элементов, помех, препятствующих реализации поставленной задачи. Опыт волевой активности, накопленный в процессе таких тренировок, будет влиять на развитие воли, волевых качеств личности.

Подготовка к психологическим перегрузкам в профессиональной деятельности также нужна и целесообразна, поскольку деятельность сотрудника полиции характеризуется тем, что влияющие на них разные факторы, зачастую носят стрессовый характер, приводят к чрезмерным нагрузкам и перегрузкам нервной системы.

Это, в свою очередь, сказывается на результативности осуществляемой ими работы. По этой причине сотрудники должны быть ознакомлены с главными закономерностями протекания этих процессов и приемами (в частности, к примеру, приемами психорегулирующей тренировки), которые

позволяют в короткое время восстановить работоспособность и снять излишнее психологическое напряжение.

Выводы по второй главе:

1. Процесс развития профессиональной компетентности работников полиции определяется как достижение соответствия профессионально-индивидуального развития сотрудника требованиям служебной работы и потребностям самого индивида в мотивированном исполнении своих служебных, оперативных и социальных обязанностей с высоким сознанием общественного долга.

2. Чтобы оказывать воздействие на людей в процессе общения, в личности сотрудника должны гармонично сочетаться достаточно высокий интеллект и эрудиция с сильной волей, а также сформирован комплекс личных свойств, определяющих его человеческую привлекательность.

ГЛАВА 3. Специфика проявления психологических закономерностей общения в профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел.

3.1. Содержание, структура и функции общения

Общение свойственно всем высшим живым существам, но на уровне человека оно приобретает самые совершенные формы, становясь осознанным и опосредственным речью. В общении выделяются следующие аспекты: содержание, цель и средства.

Содержание - это информация, которая в межиндивидуальных контактах передается от одного живого существа к другому. Содержанием общения могут быть сведения о внутреннем мотивационном или эмоциональном состоянии живого существа. Один человек может передавать другому информацию о наличных потребностях, рассчитывая на потенциальное участие в их удовлетворении. Через общение от одного живого существа к другому могут передаваться данные об их эмоциональных состояниях (удовлетворенность, радость и т.п.), ориентированные на то, чтобы определенным образом настроить другое живое существо на контакты. Такая же информация передается от человека к человеку и служит средством межличностной настройки.

Содержанием общения может стать информация о состоянии внешней среды, передаваемая от одного живого существа к другому. У человека содержание общения значительно шире, чем у животных.

В зависимости от содержания, целей и средств общение можно разделить на несколько видов²⁴. По содержанию оно может быть представлено как материальное (обмен предметами и продуктами деятельности), когнитивное (обмен знаниями), кондиционное (обмен психическими или физиологическими состояниями), мотивационное (обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями),

²⁴ Аминов И.И., Давыдов Н.Д. Психология в профессиональной деятельности. учебник. М.: Проспект, 2017

деятельностное (обмен действиями, операциями, умениями, навыками).

Функции общения. Признание самодостаточности и самооценности общения предполагает более широкий взгляд на функции общения, предполагающий не только обеспечение деятельности, но как средство удовлетворения многих разнообразных потребностей: социальных, культурных, познавательных, творческих, эстетических, потребностей интеллектуального роста, нравственного развития и ряда других.

Структура общения. Учитывая сложность общения, необходимо каким-то образом обозначить его структуру с тем, чтобы затем возможен был анализ каждого элемента. К структуре общения можно подойти по-разному. Мы предлагаем характеризовать структуру общения путем выделения в нем трех взаимосвязанных сторон: коммуникативной, интерактивной и перцептивной. Все эти три стороны выступают как раскрытие субъективного мира одного человека по отношению к другому. Однако это раскрытие в каждой из сторон процесса общения имеет свою специфику:²⁵

Так, *коммуникативная сторона общения*, или коммуникация в узком смысле слова, состоит в обмене информацией между общающимися индивидами.

Интерактивная сторона заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами, т.е. в обмене не только знаниями, идеями, но и действиями.

Перцептивная сторона общения означает процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания.

Естественно, что все эти термины весьма условны. Иногда в более или менее аналогичном смысле употребляются и другие. Например, в общении выделяются три функции: информационно-коммуникативная, регуляционно-коммуникативная, аффективно-коммуникативная. Задача заключается в том, чтобы тщательно проанализировать, в том числе на экспериментальном

²⁵Караяни А.Г., Цветков В.Л. Психология профессионального общения и психология переговорного процесса в экстремальных условиях. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2009

уровне, содержание каждой из этих сторон или функций. Конечно, в реальной действительности каждая из этих сторон не существует изолированно от двух других, и выделение их возможно лишь для анализа, в частности, для построения системы экспериментальных исследований. Все обозначенные здесь стороны общения выявляются в малых группах, то есть в условиях непосредственного контакта между людьми.

3.2. Специфика профессионального общения в деятельности сотрудника органа внутренних дел, психологические условия осуществления эффективного общения с различными категориями граждан. Трудности в общении сотрудника ОВД с различными категориями граждан

В силу специфики правоохранительной деятельности, сотрудникам полиции приходится часто взаимодействовать с различными категориями граждан, находить общий язык с лицами, не склонными к контактам с представителями правоохранительных органов. Выполняя служебные и оперативные задачи сотрудникам полиции, часто приходится сталкиваться с необходимостью решать проблемные вопросы, находить выход в экстремальной ситуации, противостоять не просто преступникам, а хорошо вооруженным и организованным преступным группам.

Противостоять криминальным элементам, успешно решать поставленные задачи, поддерживать и усиливать положительный имидж сотрудника полиции у населения, по нашему мнению, могут и современные специалисты органов внутренних дел; не все, но те у кого сформировано высокое чувство ответственности, любовь к работе и Родине, кто не формально, а с душой и систематически стремится повысить свою профессиональную культуру.²⁶

Именно в этой связи к полиции, обществом и государством выдвигаются высокие требования, как к личности, так и к качеству и

²⁶Психология и этика делового общения. Учебник и практикум. /7 издание/М.: Юрайт-2017

результативности их профессионального труда. В этой связи сотрудник полиции должен уметь:

- адекватно ориентироваться в ситуациях профессионального общения;
- грамотно осуществлять рефлексивное управление;
- качественно устанавливать психологический контакт с гражданами, представляющими профессиональный интерес;
- эффективно оказывать правомерное психологическое воздействие;
- четко управлять ходом развития общения с гражданами;
- грамотно и уверенно выступать на публике, вести дискуссии;
- умело владеть психотехникой саморегуляции и эмоциональной разгрузки²⁷.

Указанные нами психотехники выступают структурными элементами коммуникативной компетентности сотрудников ОВД. Раскрытие ее сущности и путей формирования коммуникативной компетентности у сотрудников полиции выступают одной из целевых установок настоящей лекции.

Общение как объект анализа и научного исследования выступает наиболее часто не только в прошлом, но и в настоящем. Исследователями предложены самые различные концепции и подходы, описывающие сущность, содержание, структуру, этапность, средства, стратегии и многое др. Однако и сейчас общение как явление, процесс и результат во многом остается «терра-инкогнито» и вызывает неизменный интерес.

В современной психологии существуют разные подходы к проблеме сущности процесса общения. Так, например Ч. Осгурд рассматривает общение как интериндивидуальный процесс, сводящийся к обмену информацией, к передаче чего-то кому-то (например, знаний, социального опыта и т.д.). Согласно взглядов М. Аргайла, Т. Шибутани общение сводится к коммуникации, обмену информацией и интеракции, то есть

²⁷ Цветков В.Л. Психология конфликта: от теории к практике: учебное пособие для студентов Вузов. М:- ЮНИТИ-ДИАНА., 2015.

взаимодействию. Многие отечественные исследователи Г.М. Андреева, Б.Д. Парыгин и др. рассматривают «общение» как трехсторонний процесс (коммуникативный, интерактивный и перцептивный)²⁸.

Наиболее общепринятым в нашей стране, выступает определение общения данное А.А. Леонтьевым – общение есть процесс установления и поддержания целенаправленного, прямого или опосредованного теми или иными средствами контакта между людьми, так или иначе связанными друг с другом в психологическом отношении²⁹.

Рассматривая общение, выделяют ряд аспектов: содержание, цель, средства, и структура общения. Рассмотрим их подробнее.

Содержание общения – информация, которая в межиндивидуальных контактах передается от одного субъекта к другому. Это могут быть сведения о внутреннем (эмоциональном и т.д.) состоянии субъекта, об обстановке во внешней среде окружающей или социальной среде.

Цель общения – отвечает на вопрос «Ради чего существо вступает в акт общения?». Здесь имеет место тот же принцип, что уже упоминался в пункте о содержании общения. У животных цели общения не выходят обычно за рамки актуальных для них биологических потребностей. У человека же эти цели могут быть весьма и весьма разнообразными и являть собой средства удовлетворения социальных, культурных, творческих, познавательных, эстетических и многих других потребностей.

Средства общения – способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, которая передается в процессе общения от одного существа к другому (средства бывают вербальные и невербальные). Кодирование информации – это способ ее передачи. Информация между людьми может передаваться с помощью органов чувств, речи и других знаковых систем, письменности, технических средств записи и хранения информации.

²⁸ Андреева, Г.М. Социальная психология: Учебник / Г.М. Андреева. - М.: Аспект-Пресс, 2016. - 363

²⁹ Цветков В.Л., Юридическая психология. Учебное пособие. – М.: ЮНИТИ ДАНА, 2009

Структура общения. К структуре общения можно подойти по-разному, в данном случае будет охарактеризована структура путем выделения в общении трех взаимосвязанных сторон: коммуникативной, интерактивной и перцептивной.

Коммуникативная сторона общения (или коммуникация в узком смысле слова) состоит в обмене информацией между общающимися индивидами. Интерактивная сторона заключается в выработке единой стратегии взаимодействия между участниками общения (обмен действиями). Перцептивная сторона общения означает процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания. Прочтение за физическими чертами человека его психологических свойств или качеств³⁰.

Рассмотрим эти три стороны общения подробнее.

1. Коммуникативная сторона общения.

Во время акта общения имеет место не просто движение информации, а взаимная передача закодированных сведений между двумя индивидами – субъектами общения. Следовательно, имеет место обмен информацией. Но люди при этом не просто обмениваются значениями, они стремятся при этом выработать общий смысл. А это возможно лишь в том случае, если информация не только принята, но и осмыслена.

Коммуникативное взаимодействие возможно только в том случае, когда человек, направляющий информацию (коммуникатор) и человек, принимающий ее (реципиент) обладают сходной системой кодификации и декодификации информации. Т.е. «все должны говорить на одном языке».

В условиях человеческой коммуникации могут возникать коммуникативные барьеры. Они носят социальный или психологический характер. Наиболее характерными являются: замещающе-искажающий барьер, фонетическое непонимание, стилистический барьер, логический барьер, социально-культурные различия и др.

³⁰Караяни А.Г., Цветков В.Л. Психология профессионального общения и психология переговорного процесса в экстремальных условиях. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2009.

Сама по себе исходящая от сотрудника полиции (коммуникатора) информация может быть побудительной (приказ, требование, совет, просьба высказывание рассчитано на то, чтобы стимулировать какое-либо действие) и констатирующей (сообщение – фиксация промежуточного или финального состояния дел, какой-либо человеческой активности).

Для передачи любая информация должна быть соответствующим образом закодирована, т.е. она возможна лишь посредством использования знаковых систем. Самое простое деление коммуникации – на вербальную и невербальную, использующие разные знаковые системы. Вербальная использует в качестве таковой человеческую речь. Речь является самым универсальным средством коммуникации, поскольку при передаче информации посредством речи менее всего теряется смысл сообщения. Можно обозначить психологические компоненты вербальной коммуникации как «говорение» и «слушание». «Говорящий» сначала имеет определенный замысел относительно сообщения, потом он воплощает его в систему знаков. Для «слушающего» смысл принимаемого сообщения раскрывается одновременно с декодированием.

Как известно общение осуществляется по поводу того или иного предмета, характер общения определяется открытостью или закрытостью предметной позиции. Здесь принято выделять два типа взаимодействий – кооперация и конкуренция, которые в достаточно полной мере проявляются в деятельности почти всех сотрудников ОВД.

Кооперативное взаимодействие означает координацию сил участников. Кооперация является необходимым элементом совместной деятельности, порождается самой ее природой. При этом такое общение характеризуется определенной открытостью позиции, которая рассматривается как способность выразить свою точку зрения на предмет и готовность учесть позиции других.

Конкуренция (от лат. *concurrere*) соперничество на каком-либо поприще, между отдельными лицами, заинтересованными в достижении

одной и той же цели каждый для себя лично. Для данного вида взаимодействия характерна закрытость позиции, которая рассматривается как неспособность или нежелание раскрывать свои позиции, свою точку зрения на предмет общения.

Одной из наиболее ярких форм конкуренции является конфликт.³¹

В отечественной психологии конфликт рассматривается как столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в сознании отдельно взятого индивида, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями. Сущность конфликтного взаимодействия это межличностное или межгрупповое противоборство, основанное на осознанном каждой из сторон противоречии.

В основе любого конфликта лежит конфликтная ситуация, включающая: противоречивые позиции сторон по какому-либо поводу; противоположные цели и средства достижения целей; несовпадение интересов, желаний, влечений оппонентов.

Типичными ошибками поведения, при конфликтном взаимодействии являются:

- отстаивание своей точки зрения, без попыток разрешить проблему;
- реализация прямолинейного поведения, отсутствие попыток изменить тактику, переключиться на другое;
- нетерпимость к инакомыслию, отсутствие желания или возможности понять позицию оппонента;
- стереотипное мышление, стремление решать новые проблемы, в рамках существующих традиций, норм;
- создание препятствий для свободной дискуссии, изложения своего мнения, излишняя критика и др.

В конфликтной ситуации сотруднику ОВД не рекомендуется:

³¹Цветков В.Л. Психология конфликта: от теории к практике: учебное пособие для студентов вузов, М.: ЮНИТИ ДИАНА-2015

- критически оценивать оппонента;
- приписывать ему низменные или противоправные намерения;
- демонстрировать знаки превосходства;
- обвинять и приписывать ответственность только партнеру;
- игнорировать интересы других участников деятельности;
- уменьшать заслуги партнера, его вклад в совместный результат³².

Общение как взаимодействие предполагает, что люди устанавливают контакт друг с другом, обмениваются определенной информацией для того, чтобы строить совместную деятельность, сотрудничество. Чтобы общение как взаимодействие происходило беспрепятственно, и состоит из следующих этапов:

- 1) Установка контакта (знакомство). Предполагает понимание другого человека, представление себя другому человеку.
- 2) Ориентировка в ситуации общения, осмысление происходящего, выдержка паузы.
- 3) Обсуждение интересующей проблемы.
- 4) Решение проблемы.
- 5) Завершение контакта (выход из него).

Спецификой взаимодействия является то, что каждый его участник сохраняет свою автономность и может обеспечить саморегуляцию своих коммуникативных действий.

Для того, чтобы общение было более эффективным, диалогическим, необходимо соблюдать некоторые условия:

- 1) равенство психологических позиций субъектов взаимодействия независимо от их социального статуса;
 - 2) равенство в признании активной коммуникативной роли друг друга;
 - 3) равенство в психологической взаимоподдержке.
3. Перцептивная сторона общения

Перцепция (от лат. *perception* – восприятие) – процесс восприятия,

³²Цветков В.Л. Психология конфликта: от теории к практике: учебное пособие для студентов вузов. М.: ЮНИТИ-ДИАНА., 2015.

способствующий взаимопониманию участников общения. В связи с тем, что воспринимаются социальные объекты, то принято говорить о «социальной перцепции». Даная категория впервые была введена американским психологом Дж. Брунером, который обратил внимание на то, что, несмотря на все индивидуальные различия, существуют какие-то общие, вырабатываемые в общении, в совместной жизнедеятельности социально-психологические механизмы восприятия. В своих исследованиях он установил, что восприятие как предметов, так и людей зависит от:

индивидуально-личностных факторов;

социально-культурных факторов (социальное происхождение, социальный статус человека).

Социальное восприятие выступает как процесс формирования целостного образа другого человека, на основе оценки его внешних признаков и соотнесение их с личностными характеристиками воспринимаемого партнера и интерпретацию на этой основе его поступков. Впечатления, которые возникают при этом, играют важную регулятивную роль в процессе профессионального общения, так как от меры точности «прочтения» другого человека зависит успех организации с ним согласованных действий в совместной деятельности.

Сотруднику полиции чтобы предвидеть результаты межличностного восприятия, необходимо учитывать различные «эффекты», вызываемые партнером по общению. Например, эффект ореола проявляется при формировании первого впечатления о человеке, когда общее благоприятное впечатление приводит к позитивным оценкам и неизвестных качеств воспринимаемого и, наоборот, общее неблагоприятное впечатление способствует преобладанию негативных оценок. Эффект ореола заключается в том, что новая информация, получаемая сотрудником полиции об интересующем человеке, накладывается на ранее созданный образ, который выполняет роль «ореола», мешающего видеть действительные черты и проявления у воспринимаемого человека.

С «эффектом ореола» тесно связаны эффекты «первичности» и «новизны». Оба они касаются значимости определенного порядка предъявления информации об интересующем человеке для составления представления о нем. Так например, первое впечатление о незнакомом человеке обычно соответствует порядку предъявления информации. Установлено, что первая информация о человеке, запоминается прочнее, чем любая последующая и она как бы упреждает другую. Такой механизм восприятия получил название «эффекта первичности» и был зарегистрирован в тех случаях, когда воспринимался незнакомый человек. Напротив, в ситуациях восприятия знакомого человека, с которым не было встреч длительное время, действует «эффект новизны», который заключается в том, что последняя, то есть более новая информация оказывается наиболее значимой.

Таким образом, можно констатировать, что перцептивная составляющая процесса общения в профессиональной деятельности сотрудников полиции может быть направлена на решение следующих задач:

- формирование первого впечатления у контактирующей, с сотрудником полиции стороны
- формирование понимания содержания межличностного восприятия;
- устранение помех и «эффектов» затрудняющих адекватное восприятие сотрудника полиции;
- содействие установлению взаимопонимания;
- учет динамики проявления факторов и социальных явлений негативно отражающихся на уровне взаимопонимания партнеров по контакту;
- обеспечение влияния участников совместной деятельности друг на друга.

Все три стороны общения тесно переплетаются между собой, органически дополняют друг друга и составляют процесс общения в целом.

Предпочитаемый стиль общения сотрудника полиции с гражданами, представляющими профессиональный интерес, существенно детерминирует их поведение в ситуации контакта, затрудняя его или наоборот делая его более успешным. Под стилем общения понимают внутреннюю готовность человека использовать имеющиеся способы и приемы взаимодействия в той или иной ситуации.

Выбор и реализация в практических действиях того или иного стиля общения определяется многими факторами: личностными особенностями человека, его мировоззрением и положением в профессиональной группе и в обществе в целом.

Как известно, в правоохранительной деятельности реализуются «субъект-субъектные» отношения. Поэтому решение правоохранительных задач невозможно без организованного и эффективного общения работников органов правопорядка с гражданами, руководителей и подчиненных, представителей различных подразделений ОВД. В этой связи под профессиональным общением работников полиции, мы понимаем - процесс специально организованного взаимодействия людей (руководителей и подчиненных, работников, равных по должностному положению, сотрудников и граждан, сотрудников и правонарушителей), обусловленный профессионально значимыми целями, предполагающими персональную ответственность за их реализацию. Цели профессионального общения определяются характером и ситуациями профессиональной деятельности, их достижение или не достижение указывает на уровень коммуникативной компетентности специалиста, о качестве выполнения им своих служебных функций.

Можно условно выделить две разновидности профессионального общения: внутриорганизационное общение (общение с коллегами и руководителями органов правопорядка) и внеорганизационное профессиональное общение (общение с гражданами, правонарушителями, представителями органов власти и т.д.). Безусловно, существует специфика в

этих видах общения, но есть и общие психологические закономерности.

Другой разновидностью профессионального общения сотрудников полиции, выступает подход, предложенный отечественными исследователями. Так, сотруднику полиции в процессе профессиональной деятельности приходится строить общение со следующими группами граждан:

- 1) ранее судимые лица;
- 2) несовершеннолетние;
- 3) верующие;
- 4) иностранные граждане;
- 5) лица, покушавшиеся на самоубийство;
- 6) психически неполноценные люди;

7) лица, находящиеся в состоянии психического возбуждения; 8) лица, находящиеся в состоянии алкогольного опьянения и хронические алкоголики,

- 9) наркоманы.

Важной особенностью профессионального общения сотрудников полиции является то обстоятельство, что оно может осложняться теми или иными трудностями, различными факторами деятельности. К числу основных трудностей внутриорганизационного общения следует отнести:

- перегруженность поручениями (в том числе и несвойственными выполняемым по должности обязанностям);
- отсутствие четкой регламентации взаимодействия и неопределенность должностных обязанностей работников;
- различные интересы у взаимодействующих должностных лиц;
- недостаточная профессиональная подготовленность к совместной работе;
- функциональная обособленность отдельных работников и подразделений.

Указанные трудности нередко ведут к противоречиям, разногласиям и

конфликтам между взаимодействующими работниками органов правопорядка.

Таким образом, с одной стороны, имеется насущная проблема формирования коммуникативной компетентности у сотрудников полиции в процессе их профессиональной подготовки; с другой стороны, не все методические рекомендации по формированию у сотрудников подразделений и служб ОВД профессиональных умений и навыков, необходимых элементов профессиональной (в том числе и коммуникативной) компетентности, реализуемы в условиях служебной подготовки (обучения без отрыва от профессиональной деятельности).

В связи с вышеперечисленным можно заключить, что сотруднику полиции решая профессиональные задачи, довольно часто приходится вступать в различные контакты с различными категориями граждан. Эффективность таких контактов зависит от психологической подготовленности специалиста, его вооруженности и готовности применять имеющиеся знания и умения в ситуациях профессионального общения.

3.3 Нормы и принципы профессионального этикета. Общие правила поведения сотрудника полиции при обращении к ним граждан

Полицейская служба сложна и многогранна. Она всегда проходит на глазах у людей, в общении с ними и нередко связана с вторжением в сферу человеческих отношений, чувств, эмоций. Поэтому каждый сотрудник обязан отлично знать свое дело и обладать чертами, которые помогли бы ему при всей строгости и решительности действий сохранять в чистоте свое высокое назначение. Первостепенное значение имеют такие качества, как вежливость, скромность, выдержка, такт, взаимное уважение, дисциплинированность, готовность в любой момент прийти на помощь, умение выслушать критические замечания в свой адрес и без обиды исправить допущенную ошибку.

Культура и этика полицейского труда проявляются в разных формах: в умении рационально организовать свой рабочий день и настойчиво осуществлять все намеченные мероприятия (последовательность), грамотно составлять служебные документы (компетентность), правильно излагать свои мысли (эрудированность).

Приветливо здороваться, благодарить, внимательно выслушивать гражданина, предупредительно относиться к женщинам и старшим по возрасту, уметь искренне извиниться при какой-либо неловкости – все это не требует особенных усилий и напряжения, но является обязательным во взаимоотношениях с людьми. Такие качества изначально воспитываются в семье, в последующем – развиваются и совершенствуются в коллективе.

Сотрудникам полиции необходимо стремиться к тому, чтобы высокая культура и строгое соблюдение законности стали их отличительной чертой. Для населения образ сотрудника органов внутренних дел (полиции) должен быть неотделим от представлений о лучших человеческих качествах.

Хорошо известно, что сотруднику приходится иметь дело чаще всего с особым контингентом людей, преступивших закон или нарушивших общественный порядок. И здесь недопустимы две крайности. Первая – благодушие, непонимание того, что в отношении социально опасных элементов применяются разнообразные меры принуждения, вплоть до оружия и специальных средств. Вторая крайность – это излишняя подозрительность, придирчивость, недоверие к любому провинившемуся или оступившемуся человеку. При таком подходе к делу легко вообразить, что подавляющее большинство населения – это потенциальные правонарушители. Поэтому сотрудник полиции всегда должен умело сочетать меры убеждения, общественного воздействия и принуждения – это одно из определяющих требований к правоохранительной деятельности. Наряду с применением мер наказания, предусмотренных законами, необходима настоящая и серьезная забота о профилактике преступлений.

Действия сотрудников органов внутренних дел при всей строгости и решительности всегда должны быть справедливыми и понятными широким массам населения; только в этом случае можно рассчитывать на взаимопонимание людей, их поддержку и помощь. В свою очередь, в действиях сотрудника органов внутренних дел должно ярко просматриваться, прежде всего, уважительное отношение к человеческому достоинству; не случайно одним из четырех принципов деятельности российской полиции является уважение прав и свобод человека и гражданина³³.

Строгое соблюдение правил этикета – важное условие высокой культуры поведения сотрудника. Но даже самое детальное соблюдение этих правил не гарантирует соответствующего ситуации поведения, поскольку реальные обстоятельства настолько разнообразны, что никакие нормы и правила не способны охватить их полностью. Чтобы избежать всех ошибок, необходимо выработать в себе чувство искренности и связанного с ней эмоционального сопереживания по отношению к собеседнику. Речь идет о такте. Развитое чувство такта позволяет сотруднику определить должную меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку. Именно тактичность позволяет найти выход из проблемной коллизии в общении, не умаляя при этом достоинства других людей и не уменьшая собственного.

Профессиональный такт – это проявление по отношению к другим сдержанности, предусмотрительности и приличия при общении. Такт предполагает бережное, внимательное отношение к личности собеседника, исключающее возможность задеть какие-то его «больные струны». Это – умение тактично, корректно обойти, по возможности, вопросы, могущие вызвать неловкость у окружающих. Это – умение что-то сказать или сделать кстати, без ненужных «перегибов», назойливости и бесцеремонности».

³³ Ст. 5 Федерального закона Российской Федерации от 07.02.2011 №3-ФЗ «О полиции»

Такт тесно связан с такими этикетными нормами, как вежливость, корректность, скромность.

Вежливость – это моральное качество, характеризующее поведение человека, для которого уважение к людям стало повседневной нормой и привычным способом обращения (обхождения) с окружающими. Это элементарное требование культуры поведения; она включает внимательность, доброжелательность, готовность оказать помощь нуждающемуся.

Корректность – особый оттенок вежливости, который заключается в умении держать себя в рамках общепринятых норм приличия в любых ситуациях. Проявить корректность – значит сохранить свое достоинство.

Скромность – одна из важнейших норм этикета. Скромный человек никогда не считает себя выдающейся личностью и не хвастает своими достижениями, даже если они очевидны. Скромный человек, не отказываясь от самооценки, всегда сопоставляет ее с мнением о себе окружающих. Но скромность отнюдь не означает самоунижения, отказа от гордости, независимости, самостоятельности в поведении и самовыражении. Она выражает подлинное уважение к людям, ограничение своих собственных потребностей существующими в обществе материальными условиями, а также критическое отношение к самому себе.

Воспитанный сотрудник полиции должен уметь себя вести, знать, как поступать в той или иной ситуации, проявляя сдержанность, сохраняя свое человеческое достоинство и не умаляя достоинства других людей.

«Создавая модели поведения в различных ситуациях и объясняя, как себя вести, этикет прививает человеку должные манеры и лучшие нравственные качества: милосердие, человечность, отзывчивость, доброту».³⁴

Сотрудник правопорядка, прочно освоивший правила хорошего тона, становится свободнее, у него появляются уверенность в себе, адекватность самооценки, терпимость к слабостям и недостаткам других людей.

³⁴ Щеглов А.В. Профессиональная этика сотрудников органов внутренних дел: Курс лекций в 3 ч. – М.: ЮИ МВД России, 1999. Ч. 2. С. 57.

Высокие требования, предъявляемые сегодня к нравственности и культурному уровню сотрудника, обусловлены тем, что он вынужден повседневно вторгаться в сложные области человеческих взаимоотношений, выступая в роли арбитра при острых конфликтных ситуациях, затрагивающих судьбы многих людей. Нравственная воспитанность, подлинная культура позволяют сотруднику преодолеть субъективизм, ограниченность личного опыта, понять мотивы, интересы и устремления других людей. В силу специфики служебной деятельности он не имеет права быть необъективным, грубым, черствым.

Любой промах или оплошность в полицейской работе, случай недостойного поведения, бескультурья, невежливости тотчас могут получить широкий резонанс и, обрастая слухами и домыслами, вызвать у людей искаженное представление о деятельности органов правопорядка, подорвать авторитет конкретной службы и подразделения.

На основе опыта работы органов и подразделений внутренних дел существуют общие рекомендации о правилах поведения сотрудника полиции в различных ситуациях, как в служебной, так и во внеслужебной обстановке.

«Сотрудник органов внутренних дел должен иметь чувство собственного достоинства – чувство уважения к себе и окружающим. Уважать окружающих – значит соблюдать определенные правила приличия, которые являются залогом гармоничных отношений между людьми».³⁵

Следует дорожить своим словом. Не стоит обещать того, чего сделать не сможешь. Если же обещание дано, то необходимо выполнить его, иначе пострадает авторитет. Как воспитанному человеку следует проявлять уважение к другим людям во всем.

От правильного поведения и поступков в определенной степени зависит авторитет сотрудника органов внутренних дел.

³⁵ Психология. Педагогика. Этика: учебник для вузов / И.И. Аминов, О.В. Афанасьева, А.Т. Васьков, А.М. Воронов и др.; Под ред. проф. Ю.В. Наумкина. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ_ДАНА, Закон и право, 2002. – С. 494.

Сотрудник обязан помнить, что его внешний вид должен быть безупречен.

«Не следует забывать, что внешний вид – есть отражение и характеристика внутренней культуры и что опрятность и подтянутость подчеркивают уважение к окружающим и тем самым дают право на уважение и к себе.

Сотрудник полиции должен всегда иметь опрятный вид, строевую подтянутость, держаться с достоинством, не сутулиться, ходить твердым и энергичным шагом. Хорошо подогнанная форма подчеркивает стройность фигуры, физическую силу. Находясь в форменной одежде, сотрудник полиции должен воздерживаться от ношения хозяйственных сумок, громоздких предметов, посещения рынков, и решения иных бытовых вопросов, Категорически запрещается пользоваться услугами торговых, культурно-бытовых и иных учреждений на льготных условиях, так как это ведет к дискредитации органов внутренних дел в глазах населения.

В обращении с гражданами также необходимо соблюдать определенные правила. Обращаясь к гражданину, необходимо вначале поздороваться с ним, приложив руку к головному убору, представиться – назвать должность, звание и фамилию, кратко сообщить причину или цель обращения. При этом следует не подзывать гражданина к себе, а подойти самому. Свои требования и замечания он должен излагать в учтивой и убедительной форме, объяснения надо выслушивать внимательно, не перебивая говорящего.

Когда гражданин обращается к полицейскому, его необходимо внимательно выслушать, ответить на поставленный вопрос или разъяснить, куда нужно обращаться для его решения. Если необходимо, то спокойно, без раздражения повторить ответ и разъяснить его смысл. Ни в коем случае не следует указывать гражданину на несущественность его просьбы.

«Сотрудник должен действовать четко, профессионально грамотно, неизменно проявляя при этом сочувствие, доброжелательность и уважение к

собеседнику. Ведь в полицию обращаются, как правило, в сложных ситуациях, и долг сотрудника – помочь людям в их беде».³⁶

Никогда не следует отвечать резкостью на резкость, грубостью на грубость. Спокойная, твердая и доброжелательная манера обращения – лучшее средство устранения негативной реакции и создания нормальной атмосферы для беседы.

Особенно важно соблюдение норм служебной этики и культуры поведения при наложении штрафа или применении иной формы наказания в отношении нарушителя общественного порядка, правил дорожного движения, так в данном случае наказание – не самоцель, а средство воспитания. Кроме того, сотрудник полиции обязан спокойно, вежливо и внятно объяснить нарушителю характер и тяжесть вины и показать возможные последствия нарушения. Следует помнить, что сама беседа сотрудника с нарушителем является эффективным средством воспитания, поэтому, если нарушение незначительное, вполне правомерно ограничиться замечанием.

Важно твердо помнить, что хотя сотрудник полиции должен быть принципиальным в вопросах охраны общественного порядка и безопасности граждан, но это не означает, что к любому нарушению он должен подходить с максимальной строгостью.

Существенной стороной работы полиции является помощь гражданам, попавшим в сложные обстоятельства. В таком положении могут оказаться дети, престарелые и инвалиды, женщины с малолетними детьми.

«С подростками сотрудник должен обходиться так же вежливо, как и с взрослыми. Наставления и замечания детям (подросткам) делаются с учетом

³⁶Психология. Педагогика. Этика: учебник для вузов / И.И. Аминов, О.В. Афанасьева, А.Т. Васьков, А.М. Воронов и др.; Под ред. проф. Ю.В. Наумкина. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ_ДАНА, Закон и право, 2002. – С. 496.

их психологии и уровня развития. К детям младшего и среднего школьного возраста применяется обращение на «ты», а старшего – на «вы».³⁷

Сотрудник не должен оставлять без внимания шалости и другие необдуманные действия детей. Необходимо остановить их и сделать необходимое замечание, объяснить, как следует вести себя на улице. Однако преступные действия несовершеннолетних по отношению к сотрудникам полиции должны решительно пресекаться.

Сотрудники не вмешиваются в споры и ссоры частного характера, за исключением случаев, когда имеется непосредственная опасность для жизни и здоровья граждан, допускается нарушение общественного порядка, совершаются противоправные действия.

Сотрудник зачастую имеет дело с бродягами, лицами в нетрезвом состоянии, наркоманами. В таких случаях он должен при необходимости быть готов к оказанию первой медицинской помощи, отправке людей в больницу, обнаружению пропавших лиц, оказанию помощи пострадавшим. В этой работе следует оказывать предпочтение гуманным, а не карательным методам.

Сотрудник полиции обязан уметь определять правонарушения, осуществляемые сознательно, из хулиганских, корыстных или провокационных побуждений. В этих случаях он должен немедленно и со всей решительностью пресечь неправомерные действия. Деятельность сотрудника в данной ситуации регламентируется соответствующими служебными инструкциями, однако и в этих случаях он должен придерживаться определенных норм служебной этики.

При обнаружении противоправных действий сотрудник полиции обязан потребовать их прекращения, обоснованно объяснить нарушителю положения соответствующих нормативно-правовых документов. Излагать эти доводы следует в вежливой, тактичной и убедительной форме.

³⁷ Психология. Педагогика. Этика: учебник для вузов / И.И. Аминов, О.В. Афанасьева, А.Т. Васьков, А.М. Воронов и др.; Под ред. проф. Ю.В. Наумкина. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ_ДАНА, Закон и право, 2002. – С. 497.

Необходимо принять все меры для того, чтобы противоправный характер действий нарушителя стал очевидным для окружающих, вызвал бы у них отрицательную реакцию, готовность оказать поддержку полиции.

При задержании правонарушителя, особенно в присутствии граждан, сотрудник полиции обязан проявлять максимум выдержки и спокойствия, действовать в соответствии с ситуацией. Применение в необходимых случаях физической силы и специальных средств, использование других форм принуждения не должно быть демонстративно грубым. Не следует вступать в споры с окружающими, прибегать к резким выражениям или жестам или совершать какие-либо действия, провоцирующие осложнение обстановки.

Если сотрудник полиции был вынужден при задержании применять физическую силу или оружие (на поражение) и травмировал или ранил правонарушителя, он обязан оказать неотложную медицинскую помощь этому лицу, а при смертельном исходе – обеспечить охрану тела убитого.

Особую выдержку и такт сотрудник должен проявлять в конфликтных ситуациях, принимая все возможные меры для их прекращения.

«При конфликтных ситуациях сотрудник руководствуется обычными нормами служебной этики, однако соблюдает их с особой тщательностью. Следует твердо помнить, что малейшая бестактность, резкость, грубость, раздражительность (так же, как и проявление нерешительности и слабости) могут привести к развитию конфликта и поддержке окружающими правонарушителя. И наоборот, корректные, правомерные, уверенные и решительные действия, самообладание и спокойствие способны вызвать симпатию граждан и обеспечить их содействие».³⁸

Если на замечания нарушитель реагирует возбужденно, надо, не вступая с ним в пререкания и споры, дать ему успокоиться, а затем объяснить, что в своих действиях сотрудник полиции руководствуется не неприязненными чувствами или отрицательными эмоциями, а интересами

³⁸ Психология. Педагогика. Этика: учебник для вузов / И.И. Аминов, О.В. Афанасьева, А.Т. Васьков, А.М. Воронов и др.; Под ред. проф. Ю.В. Наумкина. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ_ДАНА, Закон и право, 2002. – С. 499.

общества, необходимостью охраны общественного порядка и спокойствия граждан. Разъясняя правонарушителю неправомерность его действий, необходимо сослаться на соответствующие законы, постановления и другие нормативно-правовые акты.

Нормы служебной этики и культуры поведения неукоснительно соблюдаются и во время допроса, где они практически целиком совпадают со специфическими требованиями к профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел. Спокойный, терпеливый, сочувствующий и дружелюбный тон при допросе потерпевшего или свидетеля помогает гражданину преодолеть волнение, вспомнить и подробно передать обстоятельства случившегося. Спокойно, терпеливо и вежливо, но вместе с тем твердо и строго, без заигрывания и угроз следует допрашивать обвиняемого или подозреваемого в совершении преступления.

Обыск требует чуткости, выдержки и спокойствия, поскольку он затрагивает интересы членов семьи обвиняемого и оказывает на них сильное эмоциональное воздействие. В этом случае категорически запрещаются нравоучения, насмешливые или осуждающие замечания, а также высказывания по поводу уклада жизни или вещей обыскиваемых.

Профессиональная этика предъявляет ряд требований ко всем сотрудникам органов внутренних дел. Эти нормы определяют особую, моральную ответственность руководящих кадров системы правоохранительных органов.

Начальник должен постоянно показывать пример организованности, дисциплины, добросовестного отношения к делу, прививать подчиненным чувство внимательного отношения к гражданам, особенно при разрешении просьб, заявлений и жалоб, требовать от каждого сотрудника образцового внешнего вида и подтянутости. Тактичность, предупредительность, вежливость, приветливость – неотъемлемые качества руководителя.

Любой начальник – только исполнитель законов, на которых основаны его власть, права и обязанности. Но как человек, как член коллектива он является товарищем всем, кто с ним служит.

От культуры поведения, правильного стиля руководства людьми, взаимоотношений руководителя с подчиненными во многом зависят качество выполняемой работы и морально-психологическая атмосфера в подразделении.

Прием граждан ответственными сотрудниками органов, подразделений, учреждений является одним из главных факторов, способствующих пропаганде деятельности сотрудников правоохранительных органов. Гражданина, приглашенного для беседы, следует принять в назначенное время, проявить заинтересованность в разговоре. Не стоит просматривать документы, не имеющие отношения к беседе, поскольку малейший признак равнодушия серьезно помешает созданию атмосферы доверия в беседе с посетителем.

Если посетитель должен письменно изложить свое заявление, но затрудняется это сделать, следует оказать ему необходимую помощь.

Если вопрос, с которым обращается посетитель, не в силах решить, то следует дать гражданину адрес или телефон лиц, в компетенцию которых входит решение этой проблемы. В случае отказа в просьбе, с которой обратился посетитель нужно объяснить причины отказа и порядок обжалования принятого решения.

В какое бы время суток и по какому бы вопросу ни обратился гражданин в дежурную часть полиции, его надо внимательно выслушать и дать исчерпывающий ответ. Ни в коем случае не указывать гражданину на несущественную причину его визита.

Человек, который поверхностно усвоил моральные принципы и правила хорошего тона, может произвести приятное впечатление, но подобный уровень культуры не представляет ценности для людей, отвечающих за правопорядок и безопасность в государстве и обществе.

Важно помнить, что любая форма вежливости ценится и принимается людьми при подлинной искренности, истинно высоких и бескорыстных побудительных мотивах.

Выводы по третьей главе:

1. Сотрудникам полиции необходимо стремиться к тому, чтобы высокая культура и строгое соблюдение законности стали их отличительной чертой. Для населения образ сотрудника органов внутренних дел (полиции) должен быть неотделим от представлений о лучших человеческих качествах.
2. От правильного поведения и поступков в определенной степени зависит авторитет сотрудника органов внутренних дел.
3. Прием граждан ответственными сотрудниками органов, подразделений, учреждений является одним из главных факторов, способствующих пропаганде деятельности сотрудников правоохранительных органов.

Заключение

В заключение работы необходимо сделать главные выводы. Профессиональная деятельность сотрудника полиции принадлежит к разряду «трудных» профессий, предъявляющих очень высокие психологические и психофизиологические требования к работникам.

Личность сотрудника полиции отличается устойчивостью и многогранностью. Она складывается и формируется в основном в итоге взаимодействия многих факторов, но важным и определяющим является личность человека, который избрал профессию сотрудника полиции в качестве одной из важных своих жизненных целей.

Развитие личности сотрудника органов внутренних дел - это трудный процесс превращения запросов современного законодательства, соответствующих ведомственных установлений в убеждения, привычки, индивидуальные качества, навыки и умения у лиц, которые выбрали деятельность в органах внутренних дел. Большое значение в развитии личности сотрудника полиции имеет учебная подготовка и профессиональная деятельность, которая предъявляет высокие запросы к его индивидуальным качествам и профессиональным способностям, развивая и закрепляя их в структуре личности.

Профессиональное общение является важной составной частью деятельности сотрудников органов внутренних дел. Профессиональное и психологически грамотное общение необходимо сотрудникам органов внутренних дел в процессе их работы с гражданами, коллегами по службе, руководством. От того, насколько верно будет построено профессиональное общение сотрудника органов внутренних дел (в том числе, и сотрудника дежурной части), будет зависеть эффективность всей его деятельности.

В общении работников органов правопорядка часто присутствуют различного рода трудности:

- перегруженность поручениями (в том числе и не содержащимися в должностных обязанностях);
- отсутствие четкой регламентации взаимодействия;
- несовпадение интересов у взаимодействующих должностных лиц;
- недостаточный уровень подготовки к совместной работе;
- функциональная обособленность отдельных работников и подразделений.

Наличие вышеперечисленных трудностей часто обуславливает возникновение противоречий, разногласий и конфликтов между взаимодействующими работниками органов правопорядка, а так же создает конфликтные ситуации при общении с гражданами. Хотя, как правило, сотрудник полиции, к которому обратились за помощью, по большей части является психологом, который должен выслушать и помочь выйти из сложившейся трудной ситуации.

Поэтому представляется совершенно необходимым изучение основных психологических характеристик профессионального общения сотрудника органов внутренних дел с целью повышения его профессиональной компетентности, более грамотного ведения их процесса общения и взаимодействия с окружающими. Для этого необходимо изучить имеющие место профессиональные психологические методики, самообразовываться на различных курсах, постоянно совершенствовать свои практические навыки. В этом смысле незаменимым помощником окажется практический опыт.

Таким образом, процесс овладения навыками профессионального общения у сотрудников органов внутренних дел сложен и длителен во времени, но каждый сотрудник должен стремиться неизменно к большему и постоянно оттачивать свое психологическое мастерство.

Всё это нужно сотрудникам органов внутренних дел для того, чтобы реализовывать возложенные на них функции предельно результативно и с минимальными потерями собственного эмоционального равновесия.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Нормативно- правовые акты:

1. Конституция России. Принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г. (с изм. от 30.12.2008 года № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 года № 7-ФКЗ, от 05.02.2014. № 2-ФКЗ, от 21.07.2014. № 11-ФКЗ) // Российская газета. – 1993. – 25 декабря. – № 237; Собрание законодательства РФ. – 2009. – № 1. – Ст. 1; Собрание законодательства РФ. – 2009. – № 1. – Ст. 2
2. Федеральный закон от 07.02.2011 N 3-ФЗ (ред. от 06.12.2011) «О полиции» // СЗ РФ. 2011. N 7. ст. 900.
3. Наставлениями по организации деятельности дежурных частей территориальных органов МВД России утвержденных приказом МВД России от 12 апреля 2013 года №200дсп
4. Наставление о порядке исполнения обязанностей по реализации прав полиции дежурной части территориального органа МВД России после доставления граждан, утвержденное приказом МВД России от 30.04.2012 № 389.
5. 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, утвержденная приказом МВД России от 29.08.2014 № 736.
6. Приказ МВД России от 09.07.2007 № 612дсп «Об утверждении Наставления по формированию и ведению централизованных оперативно-справочных, криминалистических и розыскных учетов органов внутренних дел Российской Федерации».

Специальная литература:

1. Психология. Педагогика. Этика: учебник для вузов / И.И. Аминов, О.В. Афанасьева, А.Т. Васьков, А.М. Воронов и др.; Под ред. проф. Ю.В. Наумкина. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ_ДАНА, Закон и право, 2002. - С. 494.
2. Аминов И.И., Давыдов Н.Д. Психология в профессиональной деятельности: учебник. М.: Проспект, 2017.
3. Аминов И.И. Юридическая психология: учебник для вузов. М.: Омега-Л, 2012.
4. Аминов И.И. Психология деятельности юриста: учебное пособие. /Гриф УМЦ «Профессиональный учебник». - М.: ЮНИТИ ДИАНА, 2009.
5. Андреева, Г.М. Социальная психология: учебник / Г.М. Андреева. - М.: Аспект-Пресс, 2016. – 363
6. Анохина С.Ю. Правовое положение полиции МВД России: учебник для студентов вузов. /Гриф УМЦ «Профессиональный учебник»/. - М.: ЮНИТИ ДИАНА, 2014
7. Афлятунов Р.Р. Психологический аспект личной безопасности сотрудника органов внутренних дел /Сборник трудов молодых ученых и преподавателей КЮИ МВД РФ. Выпуск 10/ под ред. С.Н. Миронова/- Казань: КЮИ МВД РФ, 2015. - С.84
8. Бороздина Г.В. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для академического бакалавриата. - М.:, Юрайт. - 2016
9. Правоохранительные органы Российской Федерации: учебник / Под ред. В. П. Божьева. – 4-е изд., испр. и доп. – М.: Спарк, 2002.
10. Волков Б.С. Конфликтология: учебное пособие для студентов вузов. М.: Академический проект-2006

- 11.Демидов Ю.Н. Административная деятельность: учебник для студентов вузов./Гриф УМЦ «Профессиональный учебник». - М.: ЮНИТИ ДИАНА, 2016
- 12.Еникеев, М.И. Общая и социальная психология: учебник / М.И. Еникеев. - М.: Норма, НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 640 с
- 13.Еникеев М.И. Юридическая психология. Основы общей и социальной психологии: учебник для вузов. - М.:Инфра-М, 2017
- 14.Ефимова, Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: учебное пособие / Н.С. Ефимова. - М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 192 с.
- 15.Ильин, Е.П. Психология общения и межличностных отношений - Е.П. Ильин. - СПб.: Питер, 2013. - 576 с.
- 16.Ильин Е.П. Психология агрессивного поведения. - СПб.: Питер, 2014
- 17.Караяни А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: учебное пособие для студентов вузов / А.Г. Караяни, В.Л. Цветков. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, Закон и право, 2011. - 247 с.
- 18.Кикоть В.Я. Юридическая психология: учебник для студентов вузов, курсантов и слушателей образовательного учреждения МВД России юридического профиля. Гриф МВД РФ М.:Юнити Диана, 2013
- 19.Кучуради И. Этика. учебник и практикум для вузов. - М.:Юрайт. 2016
- 20.Комлев Ю.Ю. Девиантность и социологический контроль: теория, исследование и практика. - Казань: КЮИ МВД России, 2015, С.422
- 21.Основы конфликтологии, теория, основы и управление конфликтом в ОВД. учебное пособие / Ю.Ю.Комлев. - Казань: КЮИ МВД России, 2011. – с.188
- 22.Котова, И.Б. Общая психология: учебное пособие / И.Б. Котова, О.С. Канаркевич. - М.: Дашков и К, Академцентр, 2013. - 480 с.
- 23.Кравченко, Ю.Е. Психология эмоции. Классические и современные теории и исследования / Ю.Е. Кравченко. - М.: Форум, 2012. - 544 с.

- 24.Маклаков, А.Г. Общая психология: учебник для вузов / А.Г. Маклаков. - СПб.: Питер, 2013. - 583 с.
- 25.Р. С. Мулукаев, А. Я. Малыгин, А. Е. Епифанов. История отечественных органов внутренних дел. учебник для вузов. — М.: NOTA BENE Медиа Трейд Компания. — 336 с.. 2005
- 26.Мигачев, Ю. И. Административное право РФ : учебник для бакалавров / Ю. И. Мигачев, Л. Л. Попов, С. В. Тихомиров ; отв. ред. Л. Л. Попов. — 4-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2013. — 519 с.
- 27.Нурлыбаева Г.К. Обучение профессиональной этике в полицейских вузах Европы. /гриф УМЦ «Профессиональный учебник»/ - М.: ЮНИТИ ДИАНА. 2012
- 28.Правоохранительные органы. учебник и практикум для СПО Нижегородской академии МВД РФ. //Гриф УМО СПО. - М.: Юрайт, 2017
- 29.Психология и этика делового общения. учебник и практикум/7 издание/М.: Юрайт, 2016
- 30.Столяренко, Л.Д. Психология общения: учебник / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. - Рн/Д: Феникс, 2013. - 317 с.
- 31.Сидоренков, А.В. Социальная психология малых групп: учебное пособие / А.В. Сидоренков. - Рн/Д: Феникс, 2012. - 381 с.
- 32.Соснин, В.А. Социальная психология: учебник / В.А. Соснин, Е.А. Красникова. - М.: Форум, 2013. - 336 с.
- 33.Сухов, А.Н. Социальная психология: учебное пособие для студентов учреждений среднего профессионального образования / А.Н. Сухов. - М.: ИЦ Академия, 2013. - 240 с.
- 34.Уразаева Г.И. Профессиональная деформация сотрудника полиции в аспекте эмоционального выгорания: социально психологические условия, механизмы, особенности и факторы./Вестник Казанского юридического института МВД России № 2(16)2014/
- 35.Цветков В.Л. Психология конфликта: от теории к практике: учебное пособие для студентов Вузов. М:- ЮНИТИ-ДИАНА., 2015.

- 36.Цветков В.Л., Юридическая психология. учебное пособие. – М.: ЮНИТИ ДАНА, 2009
- 37.Цветков В.Л. Психология конфликта: от теории к практике: учебное пособие для студентов вузов, М.: ЮНИТИ ДИАНА-2015
- 38.Шевченко В.М. Психология оперативно- розыскной деятельности. учебное пособие для студентов вузов обучающихся по специальности «Юриспруденция». Гриф УМЦ.- М.: ЮНИТИ-ДИАНА-2015
- 39.Щеглов А.В. Профессиональная этика сотрудников органов внутренних дел: Курс лекций в 3 ч. – М.: ЮИ МВД России, 1999. Ч. 2. С. 57.
- 40.Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: Учебник для начального проф. образования / Г.М. Шеламова. - М.: ИЦ Академия, 2013. - 192 с.
- 41.Шуванов, В.И. Социальная психология управления: учебник для студентов вузов / В.И. Шуванов. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 463 с.
- 42.Экман, П. Психология эмоций / П. Экман; Пер. с англ. В. Кузин; Под науч. ред. Е.П. Ильин. - СПб.: Питер, 2013. - 240 с.
- 43.Официальный сайт МВД России – <http://mvd.ru/mvd/structure1>
- 44.Концепция реформирования МВД. Правозащитная рабочая группа. – Сайт «Полит.ру» – www.polit.ru

РЕЦЕНЗИЯ

на выпускную квалификационную работу слушателя 313 учебной группы Сагитова Эльдара Искандаровича на тему: «Психологические особенности взаимодействия сотрудников полиции с различными категориями граждан в ситуации обращения в дежурную часть»

В современных условиях высокие требования к профессиональному уровню сотрудников органов внутренних дел, к сожалению, не соответствуют реальной картине качества интеллектуальной деятельности и образования личного состава, что неизбежно проявляется в процессе профессионального общения с гражданами и нередко вызывает конфликтные ситуации. Выпускная квалификационная работа Сагитова Э.И. посвящена анализу особенностей профессионального общения сотрудника полиции с различными категориями граждан при их обращении в дежурную часть. В данных ситуациях непосредственно проявляется специфика психологических закономерностей в коммуникативной деятельности сотрудника дежурной части, знание которой позволит учитывать возможности создания оптимальных условий профессиональной подготовки сотрудников органов внутренних дел в ведомственных учебных заведениях МВД России. В этом актуальность и практическая значимость данной выпускной квалификационной работы

Анализ ее содержания позволяет сделать вывод о том, что автору удалось реализовать цели и задачи исследования, систематизировать имеющиеся научные данные по проблеме и на основе их обобщения получить профессионально значимые результаты исследования и сформулировать основополагающие выводы. В частности, содержание данной работы позволяет получить представление о путях и способах решения основных коммуникативных задач, создания наиболее оптимальных условий профессиональной подготовки сотрудников ОВД в учебных заведениях МВД России, а также структуре и содержании профессионально-ориентированной технологии психологической подготовки сотрудников полиции к различным коммуникативным ситуациям общения с гражданами. Научный и практический интерес представляет материал, посвященный описанию различных категорий граждан и характерных трудностей профессионального общения сотрудника полиции с этими гражданами. Это позволило сделать убедительные и аргументированные выводы, сформулировать конкретные и адресные практические рекомендации, которые могут быть уже сегодня востребованы специалистами в области подготовки кадров для МВД России в области проблематики поведения сотрудника полиции при обращении к ним граждан и особенностей общения с ними.

Актуальность, научная новизна, теоретическая и практическая значимость результатов диссертационной работы не вызывают сомнения.

По своей структуре и содержанию выпускная квалификационная работа полностью отвечает замыслу исследования и требованиям к его оформлению, написана доступным языком и позволяет сделать вывод о высоком уровне подготовки автора, хорошем знании исследуемой проблемы.

К сожалению, в работе есть некоторые недочеты:

1. В работе просматривается излишняя детализация отдельных положений, и, в тоже время, недостаточное, на наш взгляд, раскрытие других. В частности, автору следовало бы подробнее осветить особенности коммуникативной ситуации, возникающей в общении с различными категориями граждан, что позволит прогнозировать подобные ситуации.

Вывод: рецензируемая работа Сагитова Э.И. является завершенной, самостоятельной, квалификационной научной работой и отвечает требованиям, предъявляемым к выпускным квалификационным работам. Рекомендуется к защите.

Доцент кафедры экономической теории,

правовой статистики, математики и информатики

Казанского юридического института МВД России,

кандидат педагогических наук

подполковник полиции

Турутина Е.Э.

ОТЗЫВ НАУЧНОГО РУКОВОДИТЕЛЯ

о выпускной квалификационной работе Сагитова Э.И. на тему

**«Психологические особенности взаимодействия сотрудников
полиции с различными категориями граждан
в ситуации обращения в дежурную часть»**

Представленная работа выполнена в рамках **актуальной проблемы** исследования особенностей взаимодействия сотрудников дежурной части с гражданами различных категорий при обращении их в дежурную часть, развития коммуникативной компетентности сотрудников полиции. Стремительные социально-экономические преобразования, происходящие в России, обусловили необходимость смены ориентиров в совершенствовании профессиональной деятельности. Если раньше проблеме развития коммуникативной компетентности сотрудников дежурной части не уделялось должного внимания в связи с идеей приоритетного формирования узкоспециальных профессиональных навыков, то в настоящее время она является предметом тщательного изучения в связи с особым значением человеческого фактора в профессиональной деятельности сотрудников полиции.

Следует отметить, что рецензируемая работа, подготовленная Сагитовым Э.И., представляет собой грамотно выполненную научно-исследовательскую работу по заявленной теме. Автором выделены объект и предмет исследования, поставлена цель, намечены задачи для ее достижения, выбраны адекватные научные методы.

Теоретическая значимость исследования. В работе представлен оригинальный авторский взгляд на приоритетное значение в профессиональной деятельности сотрудников полиции коммуникативных особенностей личности. Действительно, значение психологического контакта

во взаимодействии сотрудника с гражданами различных категорий можно точно оценить, наверное, прежде всего в тех случаях, когда его установить не удастся. Тогда все усилия сотрудника прийти к желаемому результату в своих профессиональных действиях оказываются безуспешными.

Практическая значимость исследования. Выполненная работа имеет достаточно много прикладных аспектов. Разработан вариант исследования коммуникативных свойств личности и особенностей взаимодействия сотрудников органов внутренних дел с гражданами различных категорий. Практическую ценность работа может иметь и в качестве учебно-методического материала в процессе изучения дисциплин «Юридическая психология», «Психология в деятельности сотрудников ОВД», «Основы воспитательной работы в ОВД», «Профессиональная этика в ОВД», «Конфликтология».

Научная новизна работы состоит в выделении коммуникативных свойств личности и особенностей взаимодействия сотрудника дежурной части с гражданами как важного компонента в системе целенаправленной профессиональной психологической подготовки и развития профессионально-значимых качеств.

Общая характеристика структуры работы. Работа имеет четкую структуру. В первой главе рассматривается правовая основа организации деятельности полиции при обращении граждан в дежурную часть, характеризуется исторический аспект становления дежурной части и возникновения профессионального общения как взаимодействия сотрудников с гражданами, описаны основные задачи и функции дежурной части территориального отдела полиции и профессиональное общение как средство их достижения

Во второй главе приводятся результаты дипломного исследования психологических особенностей формирования профессиональных качеств

сотрудников органов внутренних дел, влияющих на эффективность общения как взаимодействия.

В третьей главе излагается специфика проявления психологических закономерностей общения, нормы этикета в профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел.

Представляет интерес перспективная работа автора с сотрудниками полиции в плане организации и проведения тренинга взаимодействия в различных коммуникативных ситуациях.

В рецензируемой работе Сагитов Э.И. проявил себя как исследователь, умеющий использовать результаты аналитического подхода в изучении проблемы для описания перспектив дальнейшей работы.

Результаты разработанного варианта исследования актуальной проблемы позволяют подтвердить эффективность исследовательских действий. Результаты в основном подтвердили научные предположения автора и позволили сформулировать выводы.

Оценка деятельности слушателя в период выполнения работы. В период выполнения работы Сагитов Э.И. проявил работоспособность и добросовестность в рассмотрении проблемы и ее описании, а также аккуратность в оформлении результатов исследования, что позволило ему в срок и на хорошем научном уровне решить все поставленные исследовательские задачи.

Общее заключение о работе. Выпускная квалификационная работа Сагитова Э.И. соответствует всем требованиям, предъявляемым к аналогичным работам, рекомендуется к защите и заслуживает высокой оценки.

Доцент кафедры философии,

политологии, социологии и психологии,
кандидат психологических наук, доцент

Г. И. Уразаева

7 сентября 2017 г.