

Воронежский институт МВД России

С. Е. Кораблев

**ОРГАНИЗАЦИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ
ПОЛИЦЕЙСКИХ СТРУКТУР И НАСЕЛЕНИЯ:
ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ**

Учебное пособие

Воронеж
2016

ББК 88.4
К66

Рецензенты: А. С. Душкин, начальник кафедры педагогики и социальной психологии Санкт-Петербургского университета МВД России, кандидат психологических наук, майор полиции; Р. И. Аржаных, помощник начальника управления, начальник ОРЛС УМВД по г. Воронежу, полковник внутренней службы

Кораблев С. Е.

К 66 Организация взаимодействия полицейских структур и населения: психологические аспекты : учебное пособие / С. Е. Кораблев. — Воронеж : Воронежский институт МВД России, 2016. — 209 с.

ISBN 978-5-88591-408-6

В учебном пособии содержатся материалы исследования психологических детерминантов формирования в массовом сознании позитивного отношения к сотрудникам правоохранительных органов. В частности, приводятся результаты изучения различных аспектов профессионального общения, использование которых позволяет работникам ОВД организовать отношения сотрудничества и взаимного доверия с гражданами в деле предупреждения и пресечения вмешательства криминала в стабильную жизнедеятельность общества.

Предназначено для специалистов в области правоохранительной деятельности.

К 0303030000 — 28 15 (I) — 16
221 — 16

ББК 88.4

ISBN 978-5-88591-408-6

© Воронежский институт МВД России, 2016
© Кораблев С.Е., 2016

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	5
1. Социально-психологические слагаемые образа полицейских структур в ситуации перехода к модели полиции, стоящей на службе у населения ...	7
1.1. Некоторые стереотипы социального восприятия сотрудников органов внутренних дел в ситуации минимума доверия в отношениях между российскими полицейскими структурами и населением.....	7
1.2. Коррупционная составляющая образа сотрудника ОВД и способы коррекции существующей установки в общественном мнении	11
1.3. Репрессивность по отношению к гражданам как атрибут восприятия органов внутренних дел в массовом сознании	35
1.4. Состояние аномии правоохранительных органов как атрибут восприятия в массовом сознании	42
2. Сущность и пути развития коммуникативной компетентности сотрудника ОВД как базового профессионального качества, способствующего сотрудничеству с гражданами.....	48
2.1. Актуальность проблемы коммуникативной компетентности полицейских в контексте формирования социального доверия	48
2.2. Компетентность в профессиональном общении как фактор социальной эффективности сотрудника органов внутренних дел.....	50
2.3. Психологическая культура установления доверительных отношений с гражданами как залог социальной успешности полицейского.....	55
2.4. Психотехническая структура коммуникативной компетентности как фактора социальной эффективности сотрудника ОВД (на примере участкового уполномоченного полиции).....	65
2.5. Специфика социально-ролевого тренинга в профессиональной подготовке сотрудника правоохранительных органов	87
3. Психологические особенности профессионального общения сотрудника органов внутренних дел с различными категориями граждан (на примере участкового уполномоченного полиции).....	101
3.1. Психологические аспекты профессионального общения сотрудника органов внутренних дел в ситуации получения информации от заявителей, очевидцев и других лиц	101
3.2. Психотехника общения с несовершеннолетним потерпевшим, свидетелем в ситуации допроса.....	115
3.3. Психотехника общения с потерпевшими.....	130
3.4. Психотехника общения с душевнобольными	132
4. Психологические аспекты взаимодействия сотрудника органов внутренних дел с носителями различных форм социальной девиации	134
4.1. Психотехника общения с лицами, имеющими суицидальные наклонности	136

4.2. Особенности состояний человека, обусловленные его алкогольной зависимостью, в контексте профессионального взаимодействия с полицейским	147
4.3. Особенности состояний человека, обусловленные его наркотической зависимостью, в контексте профессионального взаимодействия с полицейским	149
4.4. Психологические особенности общения с носителями преступной субкультуры.....	157
4.5. Психологические основы ведения переговоров с преступниками	168
5. Особенности психологии массового поведения в профессиональном общении сотрудников полиции	175
5.1. Психологические приемы воздействия на толпу на разных этапах ее существования	180
5.2. Психологическая характеристика поведения футбольных болельщиков как фактор оптимизации взаимодействия с сотрудниками органов внутренних дел	181
6. Психологически значимые детерминанты общения сотрудника правоохранительных органов в межличностном конфликте	185
6.1. Эмоциональная регуляция в конфликте	188
6.2. Слушание и понимание оппонента в конфликте	189
6.3. Анализ конфликтной ситуации	191
6.4. Конструктивное противодействие в конфликте	192
6.5. Переговоры в контексте разрешения конфликта.....	194
Заключение.....	203
Литература.....	204

ВВЕДЕНИЕ

Подготовка данного учебного пособия обусловлена необходимостью ознакомления сотрудников органов внутренних дел с основными психологическими факторами формирования в сознании граждан позитивного образа полицейских структур. Именно такой образ, закрепленный в менталитете основной массы населения, может стать свидетельством сотрудничества между властью и гражданами. Отношения сотрудничества предполагают взаимную активность правоохранительных структур и населения в предупреждении вмешательства криминала в стабильную жизнь общества.

В учебном пособии содержатся материалы, посвященные анализу факторов-показателей доверия/недоверия между полицейскими структурами и населением. Предметную область социально-психологического исследования составляет изучение конкретных способов (их психологического содержания) воздействия на сознание граждан со стороны правоохранительных структур в целях формирования отношений сотрудничества и взаимопомощи по вопросам обеспечения охраны правопорядка.

Аспект организации массовой коммуникации взят как предмет исследования постольку, поскольку правоохранительная система должна в принципе контролировать процесс производимого ею впечатления на граждан. Полицейские структуры должны уметь психологически грамотно передавать и получать те информационные единицы, которые закрепят в массовом сознании образ эффективно действующего механизма сохранения социального порядка, сформируют позитивное отношение к нему, будут способствовать формированию искреннего желания граждан сотрудничать с работниками органов внутренних дел. Более того, организация собственной публичной рекламы, инициируемая руководством ОВД (и реализуемая сотрудниками), должна стать процессом непрерываемым, результаты которого могут оказаться весьма отдаленными по времени, но все равно они будут позитивными, действенными в плане сотрудничества правоохранительных структур и граждан в контроле правопорядка.

Представляется ошибочным однозначное связывание процесса создания социально одобряемого образа сотрудника полиции только лишь с активным его продвижением в средствах массовой информации. Десятки тысяч сотрудников правоохранительных органов ежесекундно в ходе профессионального взаимодействия с различными категориями граждан формируют мнение о себе, о своих коллегах. К сожалению, для многих сотрудников перестало быть актуальным психологическое правило: «общаясь с каждым человеком таким образом, чтобы он стал агентом твоего позитивного влияния в обществе». Некоторая часть сотрудников полиции сегодня недостаточно настроена на то, чтобы в рамках своей деятельности своими личными моральными, психологическими качествами, профессионализмом, развитыми навыками общения производить позитивное впечатление на гражданина, который, в свою очередь, так или иначе «спровоциру-

ет» аналогичное отношение со стороны знакомых, родственников и т.д. ко всей правоохранительной системе.

В учебном пособии затрагиваются вопросы психологии общения сотрудников полицейских структур и населения, в ходе которого должны складываться отношения сотрудничества и взаимопонимания для решения социально значимой проблемы — профилактики преступности.

Исследование этих вопросов предполагает анализ социально-психологических слагаемых образа российских полицейских структур в ситуации перехода к модели полиции, стоящей на службе у населения.

В первом разделе рассматриваются стереотипы социального восприятия сотрудников органов внутренних дел в ситуации минимума доверия в отношениях между полицией и населением. Обучающий эффект достигается за счет ознакомления с сущностью коррупции и соответствующей частью образа сотрудника ОВД, а также способами коррекции существующей установки в общественном мнении. Кроме того, рассматриваются атрибуты социального восприятия сотрудников в массовом сознании: репрессивность органов внутренних дел по отношению к гражданам; состояние аномии как социальный диагноз их деятельности.

Второй раздел посвящен психологической сущности и способам развития коммуникативной компетентности сотрудника ОВД как базового профессионального качества, способствующего сотрудничеству с гражданами. В частности, компетентность в профессиональном общении рассматривается в целом как фактор социальной эффективности сотрудника органов внутренних дел, обозначены основные психологические аспекты коммуникации сотрудника правоохранительных органов в контексте формирования позитивного образа у населения. В деталях рассмотрены психотехническая структура коммуникативной компетентности сотрудника ОВД (на примере участкового уполномоченного полиции), специфика социально-ролевого тренинга в его профессиональной подготовке и особенности его коммуникативного вмешательства в социально-значимые ситуации.

Третий раздел включает в себя рассмотрение психотехник профессионального общения с различными категориями граждан, обеспечивающих эффективность позитивного социального влияния полиции, продуктивность в профилактике и раскрытии преступлений.

В четвертом разделе рассматриваются психологические аспекты взаимодействия сотрудника органов внутренних дел с носителями различных форм социальной девиации.

Пятый раздел посвящен особенностям психологии массового поведения. На примере участников толпы, футбольных болельщиков рассматриваются закономерности поведения стихийного скопления людей и механизмы воздействия полицейских структур в отношении деструктивной толпы. Завершает учебное пособие шестой раздел, в котором рассматриваются детали психологической подготовки сотрудников полиции к вмешательству в кризисные (конфликтные) ситуации как фактора, повышающего степень доверия со стороны населения.

1. СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ СЛАГАЕМЫЕ ОБРАЗА ПОЛИЦЕЙСКИХ СТРУКТУР В СИТУАЦИИ ПЕРЕХОДА К МОДЕЛИ ПОЛИЦИИ, СТОЯЩЕЙ НА СЛУЖБЕ У НАСЕЛЕНИЯ

1.1. Некоторые стереотипы социального восприятия сотрудников органов внутренних дел в ситуации минимума доверия в отношениях между российскими полицейскими структурами и населением

Когда заходит речь о взаимоотношениях власти и населения, то первой ассоциацией выступают взаимоотношения правоохранительных (полицейских) структур и граждан. Данный тип отношений представляет собой сложную динамичную систему взаимосвязей и взаимозависимостей полиции и населения, подверженную влиянию внутренних и внешних факторов. Многоплановость причин и последствий (стимулов и реакций), определяющих характер указанных выше отношений, требует объективизации, расстановки приоритетов, рейтинг которых впоследствии может стать отправной точкой к новациям, изменениям как со стороны ОВД, так и со стороны населения.

Отношения между полицией и населением представляют собой многовековую и мировую проблему. Особую остроту она приобретает в эпоху социальных катаклизмов, потрясений, революционных изменений. Импульс обострения данной проблеме в XX веке придала Вторая мировая война, прямо или косвенно обеспечив рост преступности, страх человека перед ней, социальную панику перед преступным беспределом — факторы, получившие статус национального бедствия практически во всех странах мира.

Острота данной проблемы в современной России также может быть объяснена с позиций переживания кризиса перехода (90-е годы) к новому для большинства россиян образу жизни эпохи «воинствующего капитализма», заставившего иначе взглянуть на общечеловеческие ценности. Общим результатом анализа откликов о криминальной ситуации в стране в средствах массовой информации (Интернет, периодические издания, публицистика, художественная литература и др.) может быть ряд штрихов к портрету сотрудников ОВД в глазах населения:

- отсутствие эффективных способов защиты граждан и их законных интересов;
- коррумпированность (наряду с тотальной коррумпированностью властных структур и правоохранительных органов);
- противоправные действия сотрудников ОВД в отношении граждан — от безразличного отношения (преступного бездействия) вплоть до пыток.

Альтернативная оценка сложившейся ситуации в отношениях полицейских структур и населения может быть дана через призму социального конфликта.

Под социальным конфликтом понимают наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих во взаимодействии между индивидами, различными социальными общностями, группами, вызванных несовпадением их мотивов, интересов, ценностей, идеалов, сопровождающихся негативными эмоциональными переживаниями, а также протекающих в форме противоборства, в котором стороны стремятся нанести друг другу ущерб (материальный или духовный)¹.

Если руководствоваться вышеуказанными признаками, то во взаимоотношениях населения и российских полицейских структур открытый конфликт не всегда можно четко усмотреть. Однако любой обыватель может легко согласиться с присутствием в данных отношениях признаков (сигналов) надвигающегося конфликта. О степени конфликтности отношений могут свидетельствовать следующие сигналы: дискомфорт, инциденты, недоразумения, напряжение, кризис².

Признаки появления психологического дискомфорта у граждан при взаимодействии с сотрудником ОВД обнаружить достаточно легко, но трудно найти соответствующие данному феномену словесные эквиваленты и описания. Дискомфорт — это интуитивное ощущение, что что-то не так, хотя выразить словами трудно. В этом аспекте наиболее продуктивным подтверждением присутствия данного сигнала была бы собственная реакция (читателя) на следующие вопросы:

- В ситуации, когда у Вас нет при себе часов, но точное время узнать необходимо, обратились бы Вы с соответствующим вопросом к встреченному на пути сотруднику ОВД?
- В процессе общения на вечеринке изменилось ли бы Ваше настроение, готовность к взаимодействию и стиль общения с соседом, который случайно в разговоре упомянул о том, что работает в ОВД?
- Какие эмоции (положительные или отрицательные) возникают у Вас в связи с необходимостью осуществления функций понятого при осуществлении следственных действий?
- Желаете ли Вы сотрудничать с представителями органов внутренних дел, информируя их о возможных готовящихся преступлениях и правонарушениях?
- Будет ли, по Вашему мнению, позитивной реакция представителей органов внутренних дел в ответ на Ваше желание сотрудничать?

¹ См.: Гришина Н. В. Психология конфликта. — СПб. : Питер, 2001. — 464 с.

² См.: Хелена Корнелиус, Шошана Фейр. Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты. — М. : Стрингер, 1992. — 116 с.

Преобладание отрицательных ответов служит свидетельством дискомфорта во взаимоотношениях между конкретным человеком и полицией. Инциденты с участием сотрудника ОВД также являются фактором, способствующим росту напряженности в отношениях между полицейскими структурами и населением. Так называемые «неприятные мелочи», недоразумения несут в себе зерно конфликта, могут вызвать временное волнение или раздражение, однако сам по себе незначительный инцидент в виде недружелюбного обращения сотрудника, окрика, приказа, угрозы, неискренности в сочувствии к проблеме потерпевшего и т.д. может, будучи неверно воспринятым, привести к напряжению в отношениях и эскалации конфликта.

Напряжение — это очевидный сигнал. Состояние напряжения искажает восприятие другого человека (сотрудника ОВД) и многих его действий. Взаимоотношения обременяются весом негативных установок и предвзятых мнений, чувства значительно изменяются к худшему. Сами взаимоотношения с ним становятся источником непрерывного беспокойства. Ситуация подобна древесному сухостю, готовому вспыхнуть от первой искры.

Результатом может стать кризис в отношениях между органами внутренних дел и населением, на факт присутствия которого указывают граждане, социологи, психологи и сами руководители правоохранительных структур, признавая очевидными:

- неспособность своевременно и качественно защитить жизнь, здоровье, права и свободы граждан;
- отсутствие взаимного доверия между сотрудниками и населением;
- злоупотребление властью и насилием со стороны части сотрудников органов правопорядка;
- значительный вес коррупционной составляющей в организации деятельности тех структур, которые должны бороться с последней.

Регулярно в средствах массовой информации появляются эмоционально напряженные выпады в адрес правоохранительных органов. При сопоставлении смысла этих реплик с конкретными эпизодами из жизни российских правоохранительных органов напрашивается единственно возможный вариант ответа: претензии, замечания, критика со стороны общественности, граждан по отношению к качеству осуществления профессиональной деятельности некоторыми сотрудниками полиции совершенно справедливы и должны стать предметом детального анализа и немедленного реагирования со стороны органов правопорядка, особенно ОВД, прокуратуры.

Однако следует признать очевидным перенос социального негатива по отношению к деятельности «мерзавцев в погонах» на работу значительного числа ответственных подвижников, трудяг, которые, несмотря на минимум материальных благ, предоставленных государством, продолжают

защищать закон и правопорядок. Последние становятся объектами предвзятости, негативных стереотипных оценок со стороны гражданского населения.

Сам смысл построения фразы «со стороны гражданского населения» уже свидетельствует об определенном противопоставлении ОВД и общества — базовой характеристике современных отношений полицейских структур и населения в России.

Контент-анализ публикаций в средствах массовой информации позволил определить рейтинг высказываний относительно деятельности ОВД с 2008 года по настоящее время. В качестве критериев анализа данных оценок выступили следующие показатели:

- степень позитива (негатива);
- общественный резонанс;
- частота упоминаний в СМИ;
- авторитетность средства массовой информации, опубликовавшего материал;
- морально-правовая специфика события, связанного с деятельностью ОВД и привлечшего внимание СМИ (взятки, насилие, пытки, неуважение прав и свобод граждан, аморальное поведение);
- частота упоминания необходимости реформ системы охраны правопорядка.

В результате обобщения вышеуказанных критериев обнаружилось в качестве наиболее часто упоминаемых следующие закреплённые в массовом сознании «комплексы неполноценности» сотрудников органов внутренних дел:

- коррумпированность органов власти, управления, юстиции (данная характеристика также признается традиционно присущей государству с неразвитыми демократическими институтами и слабыми, неэффективными методами управления);
- репрессивность органов внутренних дел по отношению к гражданам, традиционное многовековое наследие которой передается сотрудникам, исходя из самой природы государства по отношению к его гражданам;
- неспособность эффективно действовать, защищая закон и правопорядок, в соответствии с эталонными образами, закреплёнными в правосознании большинства населения и законодательстве страны.

Вышеуказанные элементы образа сотрудника ОВД являются результатом достаточно длительного процесса дискредитации, имеющего внутренние и внешние причины, анализ которых является предметом многочисленных отечественных и зарубежных исследований. Система вышеуказанных характеристик нуждается в психологически компетентном анализе, результатом которого должна стать разработка системы мер противодействия утверждению указанных характеристик в массовом сознании.

1.2. Коррупционная составляющая образа сотрудника ОВД и способы коррекции существующей установки в общественном мнении

Социологические опросы выявили совокупность характеристик социально-одобряемого образа сотрудника ОВД. Одно из ведущих мест в перечне этих характеристик занимают «недопустимость злоупотребления сотрудником ОВД своим служебным положением в корыстных целях».

Тема коррупционной составляющей в деятельности органов власти была и является особенно популярной.

Средства массовой информации содержат порой открытую критику коррумпированных сотрудников и подразделений органов внутренних дел.

Нет сомнений в том, что всегда найдутся желающие оказать влияние на работу сотрудников.

К сожалению, сегодня в сознании обывателя сложилось устойчивое представление о социальной эффективности взятки, о том, что она помогает в достижении тех целей, на пути к которым существует много формальных препятствий. Другими словами, значительная часть граждан считает, что «презенты», «откаты», «крышевание», «кумовство» и другие разновидности злоупотребления служебным положением можно с легкостью использовать в тех случаях, когда, например, требуется обеспечить отказ в возбуждении дела, изъять доказательства, запугать свидетелей и т.п.

Кроме того, взятки нередко вымогаются сотрудниками, дискредитирующими статус правоохранительных структур в массовом сознании. В средствах массовой информации достаточно распространено мнение о том, что по своей специфике работа всех властных структур, в том числе и ОВД, подвержена влиянию коррупции. Чаще всего вышеуказанное объясняется тем, что сотрудникам бывает трудно устоять перед соблазном, особенно когда, с одной стороны, в обыденном сознании достаточно прочно закрепилась аморальная установка «все берут», а с другой — зарплата у сотрудников органов внутренних дел невысокая.

Нет сомнений в том, что с самим фактом существования такого мнения о сотрудниках ОВД необходимо вести открытую и непримиримую борьбу на всех «фронтах» профессиональной деятельности органов внутренних дел. Её успешности будут способствовать:

- достижение эффективной материальной и юридической защищенности сотрудников;
- непрерывное и системное воздействие на личность сотрудника в сфере духовного, правового, нравственного воспитания;
- обучение сотрудников способам взаимодействия с гражданами, исключающим возможность корыстного использования служебного положения — коррупцию.

Коррупцию нередко определяют как злоупотребление служебным положением или его использование в целях личной выгоды.

Для полицейских структур всех государств, входящих в ООН, сформулирован основополагающий принцип в рамках Кодекса поведения должностных лиц по поддержанию правопорядка¹. В статье 7 говорится, что должностные лица по поддержанию правопорядка не должны совершать каких-либо актов коррупции. Они также всемерно препятствуют таким актам и борются с ними.

В комментариях к данной статье уточняется, что любой акт коррупции, как и любое другое злоупотребление властью, несовместим со служебным статусом должностного лица по поддержанию правопорядка. К любому должностному лицу по поддержанию правопорядка, совершившему акт коррупции, закон должен применяться в полной мере, поскольку правительства не могут ожидать от граждан соблюдения ими правопорядка, если они не могут или не хотят обеспечивать соблюдение законности их собственными должностными лицами в рамках их собственных учреждений.

Хотя понятие коррупции должно определяться в соответствии с национальным правом, следует понимать, что оно охватывает совершение или несовершение какого-либо действия при исполнении обязанностей или по причине этих обязанностей в результате требуемых или принятых подарков, обещаний или стимулов или их незаконное получение всякий раз, когда имеет место такое действие или бездействие.

Исходя из вышеуказанных положений, напрашивается вывод: коррупция может привести к тому, что сотрудник ОВД либо не выполняет свои обязанности, либо выполняет их ненадлежащим образом, либо делает то, чего делать нельзя, либо требует оказания услуг (как правило, денежных) за то, что в любом случае является его функцией.

Проблема недостаточного материального обеспечения и отсутствия других социальных преимуществ, несомненно, способствует коррупции в рядах сотрудников органов внутренних дел. Однако это не является ее главной причиной. Мздоимство в правоохранительных органах явно связано с вопросом открытости для общества, подотчетности другим социальным структурам, возможности применения властных полномочий в целом при отсутствии общественного контроля.

Коррупция имеет непосредственное отношение к сговору ОВД с нарушителями прав человека, не служащими в их рядах, являясь, таким образом, серьезной проблемой полицейских ведомств во всех странах мира. Она наносит особенно серьезный ущерб работе ОВД, делая ее малоэффективной, а также способствует тому, что полиция зачастую оказывается

¹ См. : Кодекс поведения должностных лиц по поддержанию правопорядка. Резолюция 34/169 ГА ООН от 17 декабря 1979 года // СПС «КонсультантПлюс», 2016.

в оппозиции обществу, которому должна служить. Коррупция вредит работе органов правопорядка во всех аспектах их деятельности, поскольку ведет к произволу в работе органов внутренних дел и нарушает принцип равенства граждан перед законом.

В наихудшем проявлении мздоимство может в конечном счете превратить полицию в государство внутри государства, в преступную банду, подчиненную собственным правилам и процедурам и действующую ради личной выгоды.

Каждому сотруднику, дорожащему честью собственного подразделения, ОВД в целом, имеющему личное достоинство, не позволяющее быть корыстным при решении профессиональных задач, необходимо следовать профессионально-этическому стандарту антикоррупционного поведения.

Для того чтобы данный стандарт был максимально реализован при осуществлении правоохранительной деятельности, каждый сотрудник должен быть заинтересован в приобретении знаний о моральных и правовых стимулах антикоррупционного поведения. Но самым главным для сотрудника должно быть принятие данного стандарта как жизненной доктрины, обуславливающей любой его профессиональный поступок.

Существенно помочь этому может обращение к смыслу понятия «коррупция», истории ее происхождения, типам коррупционного поведения и его социальным последствиям.

Коррупция (от лат. *corrumpere* — «растлевать») — неюридический термин, обозначающий обычно использование должностным лицом своих властных полномочий и доверенных ему возможностей в целях личной выгоды, противоречащее установленным правилам (законодательству). Чаще всего термин применяется по отношению к бюрократическому аппарату и политической элите. Соответствующий термин в европейских языках обычно более широко трактуется по отношению к первичному значению исходного латинского слова. Характерным признаком коррупции является конфликт между действиями должностного лица и интересами его работодателя либо конфликт между действиями выборного лица и интересами общества. Многие виды коррупции аналогичны мошенничеству, совершаемому должностным лицом, и относятся к категории преступлений против государственной власти. Коррупции может быть подвержен любой человек, обладающий дискреционной властью — властью над распределением каких-либо не принадлежащих ему ресурсов по своему усмотрению (чиновник, депутат, судья, сотрудник правоохранительных органов и т. д.). Главным стимулом к коррупции является возможность получения экономической прибыли (ренты), связанной с использованием властных полномочий, а главным сдерживающим фактором — риск разоблачения и наказания. Согласно макроэкономическим и политэкономическим исследованиям, коррупция является крупнейшим препятствием к экономическому

росту и развитию, способным поставить под угрозу любые преобразования¹.

Исторические корни коррупции, вероятно, восходят к обычаю делать подарки, чтобы добиться расположения. Дорогой подарок выделял человека среди других просителей и способствовал тому, чтобы его просьба была выполнена. Поэтому в первобытных обществах плата жрецу или вождю была нормой. По мере усложнения государственного аппарата и усиления власти центрального правительства появились профессиональные чиновники, которые, по замыслу правителей, должны были довольствоваться фиксированным жалованием. На практике чиновники стремились воспользоваться своим положением для тайного увеличения своих доходов.

На ранних этапах истории античных обществ (древнегреческие города-государства, республиканский Рим), когда еще не было профессиональных государственных чиновников, коррупция почти отсутствовала. Это явление начало расцветать лишь в эпоху упадка античности, когда появились такие государственные чиновники, о которых говорили: «Он приехал бедным в богатую провинцию, а уехал богатым из бедной провинции». В это время в римском праве появился специальный термин «*corruptio*», который был синонимом слов «портить», «подкупать» и служил для обозначения любых должностных злоупотреблений.

Несмотря на показательные и часто жестокие наказания за коррупцию, борьба с ней не приводила к желаемым результатам. В лучшем случае удавалось предотвратить наиболее опасные преступления, однако на уровне мелкой растраты и взяток коррупция носила массовый характер. Первый трактат с обсуждением коррупции — «Артхашастра» — опубликовал под псевдонимом Каутилья один из министров Бхараты (Индия) в IV веке до нашей эры. В нём он сделал пессимистичный вывод, что «имущество царя не может быть, хотя бы в малости, не присвоено ведающими этим имуществом».

Особую озабоченность вызывала продажность судей, поскольку она приводила к незаконному перераспределению собственности и желанию решить спор вне правового поля. Не случайно ведущие религии из всех видов коррупции осуждают в первую очередь подкуп судей: «Не присваивайте незаконно имущества друг друга и не подкупайте судей, чтобы намеренно присвоить часть собственности других людей» (Коран 2:188) и т. д.

Там, где власть центрального правительства была слабой (например, в Европе в эпоху раннего средневековья), использование служебного положения для личных поборов с населения часто становилось общепринятой нормой. Так, в средневековой России «кормление» воевод и присвое-

¹ См. : Коррупция и борьба с ней. — М. : Российская криминологическая ассоциация, 2008.

ние ими платы за разрешение конфликтов считались обычным доходом служивых людей наряду с жалованием из казны или получением поместий.

Чем более централизованным являлось государство, тем более строго оно ограничивало самостоятельность граждан, провоцируя чиновников низшего и высшего звена к тайному нарушению закона в пользу подданных, желающих избавиться от строгого надзора. Показательные наказания коррумпированных чиновников обычно не давали почти никакого результата, потому что на месте устранившихся (разжалованных или казненных) появлялись новые вымогатели взяток. Поскольку у центрального правительства обычно не было сил для тотального контроля над деятельностью чиновников, оно обычно довольствовалось поддержанием некоей «терпимой нормы» коррупции, пресекая лишь слишком опасные ее проявления.

Наиболее ярко эта умеренная терпимость к коррупции заметна в обществах азиатского способа производства. В странах доколониального Востока, с одной стороны, правители претендовали на всеобщий «учет и контроль», но, с другой стороны, постоянно сетовали на жадность чиновников, которые путают собственный карман с государственной казной.

Коренной перелом в отношении общества к личным доходам государственных чиновников произошел только в Западной Европе эпохи Нового времени. Идеология общественного договора провозглашала, что подданные платят налоги государству в обмен на то, что оно разумно вырабатывает законы и строго следит за их неукоснительным выполнением. Личные отношения стали уступать место чисто служебным, а потому получение чиновником личного дохода помимо положенного ему жалования начали трактовать как вопиющее нарушение общественной морали и норм закона. Кроме того, обоснованная представителями неоклассической экономической теории идеология экономической свободы требовала, чтобы государство предоставило людям самим делать свои дела и предоставило делам идти своим ходом. Если у чиновников уменьшались возможности для регулирующего вмешательства, то падали и их возможности вымогать взятки. В частности, согласно Конституции США получение взятки является одним из двух явным образом упомянутых преступлений, за которые президенту США может быть объявлен импичмент. Общество начало оказывать всё большее влияние на качество работы государственного аппарата. По мере усиления политических партий и государственного регулирования растущую озабоченность стали вызывать эпизоды сговора политической элиты и крупного бизнеса. Тем не менее объективно уровень коррупции в развитых странах на протяжении XIX—XX веков значительно уменьшился по сравнению с остальным миром.

Во второй половине XX века коррупция всё больше начала становиться международной проблемой. Подкуп корпорациями высших должностных лиц за границей приобрел массовый характер. Глобализация привела к тому, что коррупция в одной стране стала негативно сказываться на

развитии многих стран. При этом страны с наиболее высоким уровнем коррупции более не ограничивались третьим миром: либерализация власти в бывших социалистических странах в 1990-е гг. сопровождалась вопиющими должностными злоупотреблениями. Таким образом, общие тенденции эволюции коррупционных отношений к настоящему времени — это постепенное умножение их форм, переход от эпизодической и низовой коррупции к систематической верхушечной и международной¹.

Виды коррупции классифицируются по ряду критериев: по типам взаимодействующих субъектов (граждане и мелкие служащие, фирмы и чиновники, нация и политическое руководство); по типу выгоды (получение прибыли или уменьшение расходов); по направленности (внутренняя и внешняя); по способу взаимодействия субъектов, степени централизации, предсказуемости и т. д.²

В России исторически коррупция также различалась по тому, происходило ли получение неправомερных преимуществ за совершение законных действий («мздоимство») или незаконных действий («лихоимство»).

Разные проявления коррупции имеют различную этическую и правовую оценку: одни действия считаются преступными, другие — всего лишь безнравственными. К последним, как правило, относятся кумовство и покровительство. Следует отличать коррупцию от лоббизма. При лоббировании должностное лицо также использует свои властные полномочия для повышения шансов переназначения или для продвижения по должностной лестнице в обмен на действия в интересах определённой группы. Отличие состоит в том, что лоббизм удовлетворяет трём условиям: процесс оказания влияния на должностное лицо носит конкурентный характер и следует правилам, которые известны всем участникам; отсутствуют секретные или побочные платежи; клиенты и агенты независимы друг от друга в том смысле, что никакая группа не получает долю от прибыли, заработанной другой группой.

Самые опасные формы коррупции квалифицируются как уголовные преступления. К ним прежде всего относятся растрата (хищение) и взятки. Растрата состоит в расходе ресурсов, доверенных должностному лицу, в личных целях. Она отличается от обычного воровства тем, что изначально лицо получает право распоряжаться ресурсами легально: от начальника, клиента и т. д. Взятка является разновидностью коррупции, при которой действия должностного лица заключаются в оказании каких-либо услуг физическому или юридическому лицу в обмен на предоставление последним определённой выгоды первому. В большинстве случаев, если дача

¹ См. : Саломатин А. Ю. Борьба с коррупцией в США в XIX веке и государственная модернизация // Правоведение. — 2001. — № 3.

² См.: Куракин А. В. Административно-правовые средства борьбы с коррупцией в системе государственной службы // Журнал российского права. — 2003. — № 7.

взятки не является следствием вымогательства, основную выгоду от сделки получает взяткодатель.

Бытовая коррупция порождается взаимодействием рядовых граждан и чиновников. В неё входят различные подарки от граждан и услуги должностному лицу и членам его семьи. К этой категории также относится кумовство (непотизм). Деловая коррупция возникает при взаимодействии власти и бизнеса. Например, в случае хозяйственного спора стороны могут стремиться заручиться поддержкой судьи с целью вынесения решения в свою пользу. Коррупция верховной власти относится к политическому руководству и верховным судам в демократических системах. Она касается стоящих у власти групп, недобросовестное поведение которых состоит в осуществлении политики в своих интересах в ущерб интересам избирателей.

Наиболее распространена децентрализованная (внешняя) коррупция, когда сделки заключаются индивидуально между должностным лицом и частным лицом. Однако добавление внутренней коррупции — между членами одной организации — придаёт ей черты организованной преступности. Так, попадая в коллектив, человек перенимает правила поведения, которые в этом коллективе приняты. Поэтому, если внутриведомственная культура такова, что по отношению к взяткам царит обстановка благодушия, порой безответственности при решении служебных вопросов, отсутствие гласности при обсуждении проступков сотрудников, то «новички» примут такое поведение как нормальное и будут следовать ему в дальнейшем. Распространение коррупции среди чиновников приводит к тому, что в ней оказываются заинтересованными и подчинённые, и начальники. Оценка потенциальной выгоды и рисков, связанных с коррупцией, в упрощённой форме описывается следующей моделью:

Руководитель		Подчиненный	
Преимущества	Недостатки	Преимущества	Недостатки
Процент от взяток подчинённых — стабильный доход	Если подчинённого поймают — тот может выдать руководителя	Шире возможности — больше взятки	Организованная группа — отягчающее обстоятельство
Нет непосредственного участия в даче взятки	Организованная группа — отягчающее обстоятельство	Под покровительством начальника брать взятки безопаснее	Отдаёт процент от взяток
Меньше вероятность того, что подчинённый выдаст своего начальника			

Данная система зарекомендовала себя достаточно прочной и обеспечивающей стабильность коррупционной деятельности. Например, можно столкнуться с принципом презумпции добросовестности правоохранительных органов, означающим, что шансы уличить их сотрудника в непра-

вомочных действиях ничтожно малы. На практике подчинённые делят взятки не только с начальством, но и между собой. Конечным итогом является формирование специфических для коррупции внутренних рынков и экономических механизмов. В частности, возникают позиции с особенно высокими нелегальными доходами. Борьба между чиновниками за такие позиции формирует внутренний «рынок труда». По мере развития коррупции происходит некоторая централизация рынка, начиная с уровня отдельных ведомств, когда чиновники назначают конкретную расценку за принятие конкретных решений, чтобы снизить внутреннюю конкуренцию за каждую взятку и повысить общий доход. Поддержка стабильности нелегальных финансовых потоков требует административных и законодательных мер, нацеленных на повышение экономической выгоды от коррупции и на снижение правовых и социальных рисков.

Заинтересованность частного лица выступает критерием выделения таких видов коррупционного поведения, как вымогательство и сговор.

Вымогательство как разновидность «государственного рэкета» практикуется чиновниками, обладающими властью препятствовать кому-либо в получении лицензий, специальных разрешений или любых других услуг, входящих в сферу профессиональных возможностей чиновника. Если чиновник имеет полномочия оценивать сумму подлежащих выплат (например, налогов), это также открывает возможности для вымогательства.

Столкнувшись с вымогательством со стороны госслужащего, частное лицо оказывается перед выбором: либо дать взятку (что сопряжено с риском разоблачения), либо обжаловать действия госслужащего через внутренний или внешний надзорный орган. Решение зависит от того, насколько затратной является процедура обжалования, а также насколько гражданин осведомлён о своих законных правах и обязанностях госслужащего.

Сговор возникает при тех же условиях, что и вымогательство, однако отличается тем, что выгоден обеим сторонам и состоит в совершении сделки, наносящей ущерб государству.

Все вышеуказанные формы коррупции являются серьезнейшим препятствием на пути развития и даже существования государственности. Коррупция часто является поводом для призывов к насильственной смене власти. При этом обвинения нередко предъявляются не только конкретной политической элите, но и политической системе в целом. Экономический и социальный вред коррупции огромен.

Социальные последствия коррупции весьма негативны:

1. Отвлекаются колоссальные средства от целей общественного развития. Тем самым обостряется бюджетный кризис, снижается способность власти решать социальные проблемы.

2. Закрепляются и увеличиваются резкое имущественное неравенство, бедность большей части населения. Коррупция подстегивает неспра-

ведливое и несправедливое перераспределение средств в пользу узких олигархических групп за счет наиболее уязвимых слоев населения.

3. Дискредитируется право как основной инструмент регулирования жизни государства и общества. В общественном сознании формируется представление о незащищенности граждан и перед преступностью, и перед лицом власти.

4. Коррупционированность правоохранительных органов способствует укреплению организованной преступности. Последняя, сражаясь с коррупционированными группами чиновников и предпринимателей, усиливается еще больше с помощью доступа к политической власти и возможностям для отмывания денег.

5. Увеличивается социальная напряженность, бьющая по экономике и угрожающая политической стабильности в стране¹.

Авторитарные режимы способны успешно скрывать подавляющее большинство злоупотреблений властью от общественности, так что вывод об их коррупционированности делается на основе анализа косвенных свидетельств и пагубных для всего общества последствий. Напротив, коррупция в демократических государствах часто получает широкую огласку и пресекается прежде, чем она начинает наносить существенный ущерб. Однако периодические скандалы вызывают у граждан сомнения в своей способности оказывать влияние на процесс принятия в стране политических решений и разочарование в демократии, в государственных институтах (суд, прокуратура, органы внутренних дел и др.), стоящих на страже ее принципов.

В качестве выводов следует отметить, что:

- сотрудник органов внутренних дел должен четко представлять сущность коррупции для эффективной борьбы с ней и понимать под этим термином использование должностным лицом своих властных полномочий и доверенных ему прав в целях личной выгоды, противоречащее установленным правилам;

- знание исторических корней коррупции позволяет выработать на современном этапе развития общества конструктивное отношение к ней;

- формы проявлений коррупции, ее последствия многообразны и чудовищны, тем самым представляя собой препятствие на пути развития и существования государственности, что определяет четкую социальную позицию сотрудника ОВД как гражданина;

- способы преодоления коррупции предполагают меры общегосударственного, ведомственного (министерство внутренних дел), местного, личного (сотрудник, коллектив) уровней.

¹ См. : Сатаров Г. А. Социально-политический и социально-экономический аспекты коррупции в России // Организованная преступность в России: философский и социально-политический аспекты. — М. : МИ МВД России, 1999.

Детального изучения требуют меры общегосударственного уровня по преодолению коррупции.

Сотрудник органов внутренних дел, руководствуясь требованиями присяги, служебного долга, профессиональной чести и достоинства, принимает на себя ряд нравственных обязательств: признавать приоритет государственных и служебных интересов над личными в своей деятельности; служить примером строгого и точного соблюдения требований законов и служебной дисциплины в профессиональной деятельности и частной жизни, оставаться при любых обстоятельствах честным и неподкупным, преданным интересам службы. Необходимость следования таким нравственным обязательствам вполне соответствует государственной программе по реализации антикоррупционной политики. Антикоррупционная политика заключается в разработке и осуществлении разносторонних и последовательных мер государства и общества по устранению (минимизации) причин и условий, порождающих и питающих коррупцию в разных сферах жизни. Знакомство с ее основными положениями позволит сотрудникам органов внутренних дел, как государственным служащим, эффективно реализовывать в своей деятельности те модели поведения, которые препятствуют коррупции.

Антикоррупционная политика стала частью государственной политики России. Практически это означает, что антикоррупционная программа стала реализовываться как постоянно действующая система ограничения коррупции. Эта программа базируется на точном понимании природы коррупции, на анализе причин неудач борьбы с ней, осознании существующих предпосылок и ограничений; на ясных и продуктивных принципах. Следует отметить ряд таких принципов:

1. Абсолютная победа над коррупцией невозможна. Более того, в нормальном состоянии власти и общества случаи коррупции являются технологически полезными сигналами о неполадках в методах работы власти.

2. Не существует стран, априори обреченных на масштабную и хроническую коррупцию. Россия не является исключением из этого правила.

3. Ограничение коррупции не может быть разовой кампанией. За окончанием любой кампании всегда может последовать новый, более страшный виток коррупции.

4. Коррупцию нельзя ограничить только законодательными методами и борьбой с ее проявлениями. Более того, в условиях, когда коррупция достигла больших масштабов и забралась на весьма высокие уровни власти, более эффективна борьба против условий, порождающих коррупцию, чем неподготовленная атака на ее проявления.

5. Борьба с коррупцией достигает успеха, если она всеохватна, комплексна и на нее постоянно направлены все силы и властей, и общества.

6. Антикоррупционная программа должна реализовываться на высшем уровне политического руководства страны и при максимальном сотрудничестве с институтами гражданского общества.

7. Потери, которые несут от коррупции государство и общество в России, настолько велики, что любые разумные затраты на реализацию антикоррупционной программы обеспечат быструю отдачу, в несколько десятков раз превышающую вложения.

Из приведенного выше перечня принципов следует, что антикоррупционная политика включает в себя меры, направленные на решение следующих задач:

- организация борьбы с коррупцией на всех ее уровнях;
- сужение поля условий и обстоятельств, благоприятствующих коррупции;
- уменьшение выгод для обеих сторон, участвующих в коррупционной сделке, от заключения последней;
- увеличение вероятности выявления коррупционных действий и наказания за причиненный ими вред;
- влияние на мотивы коррупционного поведения;
- создание атмосферы общественного неприятия коррупции во всех ее проявлениях.

Мероприятия по реализации антикоррупционной программы включают в себя ряд законодательных мер, предполагающих:

- ограничение условий, благоприятствующих проникновению криминальных элементов в законодательную власть и их влиянию на принятие законов;
- создание условий для обеспечения большей структурированности, прозрачности и подконтрольности органов исполнительной власти;
- ограничение условий для произвольной деятельности органов и должностных лиц исполнительной власти;
- изменение принципов государственной (публичной гражданской) службы, в том числе путем:
 - создание условий для эффективного контроля за распределением и расходованием бюджетных средств;
 - упорядочение системы «сдержек и противовесов»;
 - укрепление судебной власти, обеспечение доступного и эффективного правосудия;
 - принятие закона об ответственности за легализацию преступных доходов;
 - четкое законодательное регулирование контроля за динамикой имущественного положения депутатов и чиновников.

Кроме этого предполагается осуществить организационные и организационно-политические меры:

- декоммерциализацию государственной и муниципальной деятельности, в том числе путем делегирования ряда социальных и правовых услуг институтам гражданского общества (при обеспечении законодательного механизма ответственности);

- упорядочение системы государственных финансов;
- ликвидацию отраслевых, межотраслевых департаментов аппарата правительства, которые дублируют функции органов исполнительной власти; снижают уровень ответственности руководителей ведомств; делают деятельность правительства непрозрачной;

- разграничение контролирующих государственных, муниципальных органов и органов, предоставляющих услуги;

- совершенствование правоохранительной системы;

- создание постоянно действующего независимого общедоверительного органа по предупреждению коррупции;

- разработку ведомственных антикоррупционных программ с обязательным их вынесением на публичное обсуждение;

Подробного рассмотрения требуют меры антикоррупционной политики государства, которые планируется предпринять в отношении к правоохранительным органам:

- проведение инвентаризации и ревизии системы правоохранительных органов и спецслужб для ликвидации дублирования функций и полномочий;

- усиление специализации правоохранительных органов, в том числе с целью децентрализации некоторых нынешних функций (например, необходимо муниципализировать функцию охраны общественного порядка, выведя ее из системы МВД);

- повышение уровня технического обеспечения правоохранительных органов, внедрение в их работу современных информационных технологий;

- существенное повышение заработной платы работников правоохранительных органов при одновременной оптимизации их численности и усилении их ответственности, в том числе путем установления в качестве квалифицирующего признака совершение корыстного преступления сотрудником правоохранительного органа (спецслужбы);

- более глубокое интегрирование российских правоохранительных органов в международные антикриминальные организации;

- подготовка и выпуск новой специальной и учебной литературы по борьбе с коррупцией для юридических вузов и факультетов;

- организация стажировок российских специалистов в странах, где были успешно реализованы программы борьбы с коррупцией;

В рамках национальной программы борьбы с коррупцией планируется осуществить взаимодействие со структурами гражданского общества, а именно:

- активное привлечение институтов гражданского общества к деятельности по противодействию коррупции, обеспечению прозрачности, открытости и честности в государственном управлении;
- популяризацию примеров успешных антикоррупционных программ в других странах и регионах России;
- формирование антикоррупционного мировоззрения у российских граждан;
- государственную поддержку в создании общероссийской сети субъектов гражданского общества, вовлеченных в антикоррупционную деятельность; поддержку деятельности общественных организаций, отслеживающих случаи, практику и методологию коррупции в России и распространяющих полученную ими информацию;
- привлечение частного сектора (через ассоциации малого и среднего бизнеса, отраслевые союзы предпринимателей и проч.) к участию в отдельных антикоррупционных программах и в антикоррупционной государственной политике;
- привлечение СМИ к формированию антикоррупционного мировоззрения и популяризации антикоррупционной деятельности;
- широкое использование сети Интернет для информирования общественности о деятельности органов государственной власти и местного самоуправления, обеспечения доступа к общественно значимой информации, вовлечения граждан в процесс обсуждения проектов решений, в осуществление контроля их реализации.

Требуют тщательного рассмотрения меры по преодолению коррупции, предпринимаемые на уровне министерства внутренних дел.

Руководством Министерства внутренних дел в контексте реализации государственной программы по борьбе с коррупцией разработан план по борьбе с коррупцией в системе МВД на ближайшие годы. Цель мероприятий — обеспечить неотвратимость наказания для всех коррупционеров, невзирая на лица, звания и должности. Предусмотрены системные меры профилактики и противодействия коррупции, охватывающие все этапы службы сотрудника — от поступления на службу до увольнения в отставку. В МВД разработан антикоррупционный стандарт поведения как нравственная основа должного профессионального поведения сотрудника органов внутренних дел. Существенной мерой в предупреждении фактов коррупции считается введение института поручительства при поступлении кандидатов на службу в органы внутренних дел, на учебу в ведомственные образовательные учреждения, при назначении на вышестоящие руководящие должности. Кроме этого планируется создание в ближайшее время картотеки лиц, которым отказано в приеме на службу или на учебу,

например, за употребление наркотиков, наличие связей в преступной среде и тому подобное. Таким образом, будет проводиться дополнительная проверка всех кандидатов, поступающих на службу в полицию. Эта картотека войдет в создаваемый единый межведомственный банк данных по вопросам противодействия коррупции. В Главном информационно-аналитическом центре МВД формируется так называемый Реестр дисквалифицированных лиц. Создают его на основе информации, поступающей из судов. На сегодняшний день в реестре представлены фамилии лиц, осужденных за коррупционные преступления и ограниченных в своем праве занимать руководящие должности. Причем эта информация может быть получена по запросу любого гражданина или юридического лица. Но самый главный акцент в профилактике коррупции поставлен на создании объективных условий функционирования системы ОВД, позволяющих сотрудникам быть честными, справедливыми, принципиальными и беспристрастными в своих решениях. И одновременно с этим подчеркивается необходимость создания системы правового и нравственного воспитания сотрудника ОВД, способного и желающего реализовывать в своей профессиональной деятельности антикоррупционный стандарт поведения.

В качестве выводов следует отметить что:

- сотрудник органов внутренних дел должен быть осведомлен о способах преодоления коррупции в общегосударственном и ведомственном формате;
- индивидуальное знание и искреннее желание сотрудника ОВД следовать основным пунктам антикоррупционной программы государства в тех моментах, которые могут быть им реализованы в своей работе, — важнейший фактор укрепления доверия населения правоохранительным структурам;
- профилактика коррупции включает в себя создание объективных условий функционирования системы ОВД, позволяющих сотрудникам быть честными, справедливыми, принципиальными и беспристрастными в своих решениях при эффективной работе системы правового и нравственного воспитания.

Нельзя не отметить правовое воспитание сотрудников органов внутренних дел и граждан как фактор, препятствующий коррупционно опасному поведению.

Правовое воспитание представляет собой целенаправленное, последовательное и систематическое воспитательное воздействие на сотрудника с целью формирования и развития его правовой культуры.

Применительно к личности каждого сотрудника правовая культура — это знание и понимание права и закона, осознанное исполнение его предписаний, соблюдение юридических прав других людей, исполнение

своих юридических обязанностей¹. Каждый сотрудник в полной мере должен осознавать свою юридическую ответственность за несоблюдение антикоррупционного стиля взаимодействия с окружающими людьми. Тем более он должен быть максимально осведомлен о правовых санкциях в отношении лица, совершившего одно из наиболее распространенных коррупционных действий — получение взятки (ст. 290 УК РФ).

Юристы в комментариях по поводу вышеприведенной статьи УК РФ едины во мнениях о том, что получение взятки, дача взятки — наиболее опасные виды преступлений. Они представляют собой самые острые и, к сожалению, достаточно распространенные формы коррупции. Совершение этих преступлений не только нарушает нормальную деятельность властных и управленческих структур, но и серьезнейшим образом подрывает их престиж, создает у значительного числа людей представление о возможности решить вопросы, получить желаемое, спасти себя или других лиц от уголовной и иной правовой ответственности за счет подкупа должностных лиц, в том числе лиц, занимающих государственные должности, устанавливаемые Конституцией РФ, либо федеральными законами, либо законами субъектов РФ. Опасность получения и дачи взятки обуславливается и тем, что они достаточно часто сочетаются с другими тяжкими и особо тяжкими преступлениями, как то: организованными хищениями имущества, легализацией (отмыванием) денежных средств или имущества, приобретенных незаконным путем, незаконным изготовлением оружия и т.д. Кроме того, и само взяточничество нередко принимает устойчивые формы. Взяточники объединяются в организованные группы и преступные сообщества, взяточничеством и другими преступными формами коррупции охватываются в ряде случаев целые хозяйственные и управленческие системы, оно проникает даже во властные и управленческие структуры и в правоприменительные органы. Посягая на деятельность государственных учреждений и организаций, оно подрывает их авторитет, дискредитирует органы власти, ведет к нарушению принципа социальной справедливости. Новый УК предусматривает два самостоятельных преступления: получение взятки (ст. 290 УК РФ) и дача взятки (ст. 291 УК РФ). Условно их можно объединить понятием «взяточничество». Получение взятки — самое тяжкое из этих преступлений. Особая опасность его определяется тем, что должностное лицо либо иные лица, указанные в качестве субъектов данной группы преступлений (п.п. 1, 2 и 3 примеч. к ст. 285 УК РФ), используя свое служебное положение, по существу, превращают занимаемую должность и вытекающие из нее возможности в предмет купли-продажи.

¹ См. : Юридическая педагогика : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Юриспруденция» / С. А. Беличева [и др.] ; под ред. проф. В. Я. Кикотя, проф. А. М. Столяренко. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, Закон и право, 2004. — С. 634.

УК РФ определяет это преступление как получение должностным лицом лично или через посредника взятки в виде денег, ценных бумаг, иного имущества или выгод имущественного характера за действия (бездействие) в пользу взяткодателя или представляемых им лиц, если такие действия (бездействие) входят в служебные полномочия должностного лица либо оно в силу должностного положения может способствовать таким действиям (бездействию), а равно за общее покровительство или попустительство по службе (ч. 1 ст. 290 УК РФ).

Объективная сторона получения взятки, таким образом, заключается в получении должностным лицом незаконного имущественного вознаграждения (взятки) за совершение в пользу взяткодателя действий (или бездействия) с использованием своего служебного положения.

Необходимым признаком данного преступления является его предмет — взятка. В обобщенном виде взятка представляет собой незаконную выгоду имущественного характера. УК РФ раскрывает содержание предмета взятки как деньги, ценные бумаги, иное имущество или выгоды имущественного характера.

На практике наиболее часто предметом взятки являются деньги или ценные бумаги (в частности, акции), дорогостоящие вещи и техника (мебельные гарнитуры, аудио- и видеотехника, автомашины), антикварные и коллекционные предметы (монеты, марки и т.п.). При этом безвозмездность получения предмета взятки может быть полной либо виновный получает ценные вещи за бесценок, по значительно меньшей в сравнении с действительной ценой. Наряду с такими формами получения взяток, как получение без оплаты туристических путевок для поездок за рубеж или организация круизов, бесплатный ремонт гаража за освобождение от уголовной ответственности, в настоящий период в условиях перехода к рыночной экономике выявились новые разновидности взяточничества, например, за приобретение в аренду или собственность помещений, офисов, квартир, земельных участков, за перевод денежных средств со счетов в наличные, за приватизацию предприятий, в частности в сфере торговли и обслуживания населения.

Изменились и формы дачи взяток. За совершение должностными лицами действий в пользу взяткодателя им открывают счета в зарубежных банках, приобретают на их имя или на имя близких им людей недвижимость как в России, так и за рубежом, организуют престижные выезды за рубеж в качестве «специалистов», «консультантов» и т.п. с выдачей крупных сумм в валюте и т.п.

Из анализа практики вытекают две основные формы получения взяток — открытая и завуалированная. Первая состоит в непосредственном получении должностным лицом предмета взятки. Вторая облекается во внешне законные формы — совместительство, разовые либо постоянные

выплаты по договору, соглашению, премии (если работа не выполняется или для получения премий либо иных выплат нет оснований).

В отдельных случаях как получение взятки может оцениваться предоставление незаконной имущественной выгоды не самому должностному лицу, а его близким. Состав преступления будет в такой ситуации при двух условиях: а) вознаграждение (имущественная выгода) предоставляется близким виновного с его согласия и б) использование последним своего служебного положения в пользу «одаривающего».

Уголовный кодекс говорит о получении должностным лицом взятки лично или через посредника. Следовательно, не исключается состав данного преступления и в тех случаях, когда виновный получает взятку от взяткодателя не непосредственно, а через другое лицо (посредника).

Необходимо лишь установить в этих случаях, что должностное лицо воспринимает получаемую через других лиц имущественную выгоду как взятку за совершение деяния с использованием служебного положения в пользу того, от кого получена взятка, и того, кого представляет взяткодатель.

В УК РФ объективная сторона данного преступления описывается как получение взятки за действия (бездействие) в пользу взяткодателя или представляемых им лиц. Использование виновным служебного положения за взятку трактуется в УК РФ трояко: как действия (бездействие), которые входят в служебные полномочия должностного лица, либо как содействие таким действиям (очевидно, других должностных лиц), либо как общее покровительство или попустительство по службе.

Первая форма, наиболее распространенная на практике, представляет собой совершение виновным за взятку действий, которые находятся в пределах предоставленных ему прав и полномочий (для руководителя — прием на работу и увольнение, перемещения по службе, взыскания и поощрения и т.п.), или несовершение (непроведение) ревизий или инвентаризаций материальных ценностей, сокрытие недостатков.

Вторая форма означает использование служебного положения в широком смысле слова, то есть связей с другими должностными лицами, не находящимися в его подчинении, возможность воздействовать на них своим должностным авторитетом.

Третьей формой использования служебного положения взяткополучателем закон считает общее покровительство или попустительство по службе. Представляется, что состав данного преступления будет иметь место лишь тогда, когда покровительство (то есть протекционизм) облекается в конкретные преступные проявления (необоснованное продвижение по службе, выдача незаслуженных премий и других поощрений, отпуск руководителям и представителям организаций и фирм товаров, пользующихся наибольшим спросом и т.п.), а попустительство выражается в конкретном виде (нежелании пресекать неправомерные или преступные действия под-

чиненного, отсутствие реакции на прогулы, прибытие на работу в состоянии опьянения и т.п.).

Получение взятки по своей природе является специальным видом корыстного злоупотребления своими должностными полномочиями. Обязательным признаком этого преступления является корыстный мотив. Поэтому, предупреждая коррупционно опасное поведение сотрудников органов внутренних дел, а также граждан, взаимодействующих с ними, необходимо осуществлять воздействие в моральном и психологическом плане — должным образом формировать профессиональную нравственность.

Исходя из вышеизложенного, напрашиваются следующие выводы:

Правовая культура сотрудника ОВД предполагает прежде всего знание и понимание закона, осознанное исполнение его предписаний, соблюдение юридических прав других людей, исполнение своих юридических обязанностей.

Осведомленность о юридических последствиях различных злоупотреблений служебным положением, в частности взятки, — весомый аргумент в профилактике коррупции.

Юридическое знание разновидностей коррупционно-опасного поведения и санкций по отношению к лицам, допускающим такое поведение, дает повод к правовому и моральному анализу сотрудником ОВД собственных профессиональных поступков, а также действий своих коллег.

Нравственная необходимость следования профессионально-этическому стандарту антикоррупционного поведения связана, прежде всего, со степенью самовоспитания личности сотрудника органов внутренних дел.

Любая деятельность имеет нравственный аспект и подлежит моральному регулированию. Тем более это касается профессионалов правоохранительной деятельности. Ситуации, в которых приходится действовать специалисту, часто требуют высокого сознания моральной ответственности, принципиального определения нравственной позиции, своего отношения к людям и духовным ценностям, оказывающимся в сфере профессиональных интересов. Поэтому профессионализм рассматривается как нравственная черта личности. И хотя под профессионализмом чаще всего подразумевают высокий уровень деловых качеств человека, связанных с суммой чисто профессиональных знаний и навыков, его не сводят только к этому уровню. Подлинный профессионализм неизбежно включает в себя нравственную доминанту, реализующуюся в глубоком понимании специалистом своего профессионального долга, в самом щепетильном отношении к вопросам профессиональной чести, в высокой профессиональной ответственности.

Основные положения профессиональной этики выступают совокупностью нравственных ориентиров на пути осуществления деятельности сотрудника полиции. В контексте изучаемой темы данные ориентиры

оформлены в виде профессионально-этического стандарта антикоррупционного поведения сотрудника.

Необходимость следования профессионально-этическому стандарту антикоррупционного поведения должна быть обусловлена не столько страхом уголовной ответственности, сколько личным стремлением сотрудника быть добродетельным, справедливым, счастливым, ибо его не будет осуждать ни внутренний судья — совесть, ни судья внешний — общество.

Нравственные требования к профессиональному достоинству сотрудника полиции предельно четко определяют сущность коррупционно опасного поведения и меры по его предупреждению.

Коррупционно опасным поведением считается такое действие или бездействие сотрудника, которое в ситуации конфликта интересов создаёт предпосылки и условия для получения им корыстной выгоды и (или) преимуществ как для себя, так и для иных лиц, организаций, учреждений, чьи интересы прямо или косвенно отстаиваются сотрудником, незаконно использующим своё служебное положение.

Коррупционно опасной является любая ситуация в служебной деятельности, создающая возможность нарушения норм, ограничений и запретов, установленных для сотрудника законодательством Российской Федерации.

Сотруднику независимо от занимаемого им служебного положения следует предпринимать меры антикоррупционной защиты, состоящие в предотвращении и решительном преодолении коррупционно опасных ситуаций и их последствий.

Нравственный долг предписывает сотруднику безотлагательно докладывать непосредственному начальнику обо всех случаях обращения к нему каких-либо лиц в целях склонения его к совершению коррупционных правонарушений.

Необходимость формирования у сотрудника навыков антикоррупционного поведения предусматривает сознательное возложение им на себя моральных обязательств, ограничений и запретов.

Нравственные обязательства сотрудника органов внутренних дел не позволяют ему:

- заниматься предпринимательской деятельностью, состоять лично, а также через аффилированных лиц в какой-либо коммерческой организации;

- выстраивать отношения личной заинтересованности с лицами, занимающимися предпринимательской деятельностью;

- составлять протекцию, оказывать поддержку субъектам предпринимательской деятельности в личных, корыстных интересах;

- предоставлять услуги, предусматривающие денежную или иную компенсацию, за исключением случаев, установленных действующим законодательством;

создавать условия для получения ненадлежащей выгоды, пользуясь своим служебным положением;

проявлять заинтересованность и (или) вмешиваться в споры физических лиц, хозяйствующих субъектов вне рамок, установленных законом;

обращаться к коллегам с неправомерными просьбами, нарушающими установленный порядок предварительного следствия, дознания, административного производства, рассмотрения жалоб и заявлений, способными оказать влияние на служебное решение.

Нравственная чистоплотность, неподкупность сотрудника, его преданность интересам службы, верность служебному долгу составляют основу профессионально-этического стандарта антикоррупционного поведения.

Коррупционно опасное поведение руководителя является существенным мотивирующим фактором для подчиненных.

Коррупционно опасное поведение руководителя является злостным видом аморального поведения, дискредитирующим органы внутренних дел.

Видами коррупционно опасного поведения руководителя являются: протекционизм, фаворитизм, nepотизм (кумовство), а также злоупотребление служебным положением.

Протекционизм представляет собой систему покровительства, карьерного выдвижения, предоставления преимуществ по признакам родства, землячества, личной преданности, приятельских отношений с целью получения корыстной выгоды.

Фаворитизм выражается в демонстративном приближении к себе своих любимцев; показном делегировании им тех или иных полномочий, не соответствующих статусу; незаслуженном выдвижении их по службе и поощрении, награждении; необоснованном предоставлении им доступа к материальным и нематериальным ресурсам.

Непотизм (кумовство) является моральным покровительством руководителя своим родственникам и близким людям, при котором выдвижение и назначение на должности в органах внутренних дел производятся по признакам религиозной, кастовой, родовой принадлежности, а также личной преданности руководителю.

Злоупотребление властью (служебным положением) сотрудником органов внутренних дел есть умышленное использование своих должностных полномочий и преимуществ вопреки интересам служебного долга, исходя из корыстной личной заинтересованности.

Протекционизм, фаворитизм, nepотизм при подборе, расстановке, обучении, воспитании кадров, как и иное злоупотребление властью (служебным положением) со стороны руководителя, несовместимы с принципами и нормами профессиональной этики.

Профилактика коррупционно опасного поведения руководителя заключается в:

- глубоком и всестороннем изучении морально-психологических и деловых качеств кандидатов для назначения на должности руководящего состава, учёте соблюдения ими профессионально-этических правил и норм по прежнему месту службы;

- изучении с руководителями всех уровней нравственных основ службы в органах внутренних дел, профессионально-этических правил и норм, выработке у них навыков антикоррупционного поведения;

- воспитании у руководителей личной ответственности за состояние служебной дисциплины, законности и антикоррупционной защиты подчинённого личного состава;

- предупреждении и своевременном разрешении ситуаций этических конфликтов, этической неопределённости, вызванных двойными моральными стандартами или двусмысленностью трактовки приказов, распоряжений.

Каждый полицейский должен быть проинформирован об особенностях этического конфликта в ситуации нравственной неопределённости.

Этический конфликт представляет собой ситуацию, при которой возникает противоречие между нормами профессиональной этики и обстоятельствами, сложившимися в процессе служебной деятельности.

Этическая неопределённость возникает в том случае, когда сотрудник не может определить степень соответствия своего поведения принципам и нормам профессиональной этики.

Сотрудник органов внутренних дел в ходе выполнения своих служебных обязанностей может оказаться в ситуации этического конфликта или этической неопределённости, вызванной:

- соблазном любыми средствами достичь поставленной цели, связанной с корыстными интересами;

- отношениями личного (семейного, бытового) характера, влияющими на результаты служебной деятельности;

- воздействием на сотрудника, оказываемым другими лицами в корыстных целях посредством слухов, интриг, шантажа и иных форм морального и физического давления;

- просьбами (требованиями) иных лиц, направленными на то, чтобы сотрудник действовал, нарушая свои должностные обязанности.

В ситуации этического конфликта или этической неопределённости сотруднику требуется:

- вести себя достойно, действовать в строгом соответствии со своими должностными обязанностями, принципами и нормами профессиональной этики;

- избегать ситуаций, провоцирующих причинение вреда его деловой репутации, авторитету органов внутренних дел;

- доложить об обстоятельствах конфликта (неопределённости) непосредственному начальнику или с его разрешения обратиться к вышестоящему руководству;

- обратиться в комиссию по служебной дисциплине и профессиональной этике в случае, если руководитель не может разрешить проблему либо сам вовлечён в ситуацию этического конфликта или этической неопределённости.

Понимание сущности конфликта интересов и психологически грамотная реализация способов его предупреждения являются залогом высокого социального авторитета полицейского.

Профессионально-этическое содержание конфликта интересов состоит в противоречии между служебным долгом и личной корыстной заинтересованностью, которое может причинить моральный вред высокому званию сотрудника органов внутренних дел.

Личной корыстной заинтересованностью сотрудника признаётся возможность получения любой формы выгоды для него или иных лиц, с которыми он связан служебными или неформальными отношениями.

Для предупреждения конфликта нормы профессиональной этики предписывают сотруднику:

- доложить непосредственному начальнику о возникшем конфликте интересов или об угрозе его возникновения;

- прекратить сомнительные, компрометирующие межличностные отношения;

- отказаться от возможной ненадлежащей выгоды, явившейся причиной возникновения конфликта интересов;

- противодействовать коррупции и разоблачать коррупционеров любого уровня;

- принимать меры по преодолению негативных последствий конфликта интересов.

Уклонение сотрудника от обязанности предоставлять сведения о доходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера, равно как и его нечестность при этом, являются существенным условием возникновения конфликта интересов.

Нельзя оставить без внимания нравственную сущность отношения сотрудника полиции к ненадлежащей выгоде.

Ненадлежащей выгодой сотрудника органов внутренних дел считается получение им в результате коррупционных действий денежных средств, материальных или нематериальных благ, преимуществ, не предусмотренных действующим законодательством.

Основанием получения ненадлежащей выгоды выступает корыстная мотивация сотрудника, направленная на незаконное личное обогащение или создание условий для такового.

В случае предложения ненадлежащей выгоды сотруднику следует отказаться от неё, доложить непосредственному начальнику в письменной форме о фактах и обстоятельствах её предложения, а в дальнейшем избегать любых контактов, прямо или косвенно связанных с ненадлежащей выгодой.

В случае, если материальные средства, приносящие ненадлежащую выгоду, нельзя ни отклонить, ни возратить, сотрудник должен принять все меры для обращения их в доход государству.

Устойчивая нравственная позиция сотрудника по отношению к подаркам и иным знакам внимания является залогом спокойной совести и уверенного профессионального поведения, укрепляющего доверие граждан к полиции.

Получение или вручение сотрудникам подарков, вознаграждений, призов, а также оказание разнообразных почестей, услуг, за исключением случаев, предусмотренных законом, могут создавать ситуации этической неопределённости, способствовать возникновению конфликта интересов.

Принимая или вручая подарок, стоимость которого превышает предел, установленный действующим законодательством Российской Федерации, сотрудник попадает в реальную или мнимую зависимость от дарителя (получателя), что противоречит нормам профессионально-этического стандарта антикоррупционного поведения.

Общепринятое гостеприимство по признакам родства, землячества, приятельских отношений и получаемые (вручаемые) в связи с этим подарки не должны создавать конфликта интересов.

Сотрудник может принимать или вручать подарки, если:

- это является частью официального протокольного мероприятия и происходит публично, открыто;
- ситуация не вызывает сомнения в честности и бескорыстии;
- стоимость принимаемых (вручаемых) подарков не превышает предела, установленного действующим законодательством Российской Федерации.

Получение или вручение подарков в связи с выполнением служебных обязанностей возможно, если это является официальным признанием личных достижений сотрудника по службе.

Сотруднику органов внутренних дел не следует:

- создавать предпосылки для возникновения ситуации провокационного характера для получения подарка;
- принимать подарки для себя, своей семьи, родственников, а также для лиц или организаций, с которыми сотрудник имеет или имел отношения, если это может повлиять на его беспристрастность;
- передавать подарки другим лицам, если это не связано с выполнением его служебных обязанностей;

- выступать посредником при передаче подарков в личных корыстных интересах.

В качестве выводов можно определить следующие положения:

1. Неукоснительное следование нравственным положениям антикоррупционного поведения — оптимальное средство утверждения социального престижа полиции и, соответственно, гармонизации отношений полицейских структур и населения.

2. Профессионально-этический стандарт антикоррупционного поведения — один из ведущих нравственных ориентиров в жизнедеятельности сотрудников ОВД.

3. Реализация сотрудником профессионально-этического стандарта антикоррупционного поведения предполагает понимание и принятие как недопустимого в профессиональной деятельности: а) коррупционно опасного поведения со своей стороны; б) коррупционно опасного поведения со стороны руководителя.

4. Сотрудник органов внутренних дел обязан эффективно предупреждать и разрешать профессиональные ситуации, связанные с этической неопределенностью в целях улучшения имиджа полиции в глазах населения;

5. Сотрудник органов внутренних дел должен соответствовать требованиям профессиональной этики, определяющим отношение к ненадлежащей выгоде, подаркам и иным знакам внимания.

6. Профессионально-этический стандарт антикоррупционного поведения представляет собой систему норм и запретов, следование которым ведет к повышению социального престижа сотрудника органов внутренних дел.

Формирование твердой нравственной позиции сотрудника органов внутренних дел неизбежно предусматривает расстановку профессиональных приоритетов — фундаментальных принципов, на основе которых создается социально одобряемый образ. Недопустимость коррупции и обязательность борьбы с ней со стороны сотрудника органов внутренних дел — неотъемлемый элемент данного образа.

Эффективно реализуя в своей деятельности профессионально-этический стандарт антикоррупционного поведения, сотрудник ОВД демонстрирует окружающим, что в основе любого делового контакта лежат прежде всего интересы правоохранительной деятельности, которые подавляют личные интересы и собственные амбиции, а также показывает свою порядочность, то есть, органичную неспособность к бесчестному поступку или поведению, основывающуюся на таких выработанных нравственных качествах, как:

- обостренная совесть, сознание того, что даже бездействие или молчание могут быть бесчестными;

- постоянное стремление сохранить незапятнанной свою честь как высшую степень честности, неподкупности и благородства;

- собственное достоинство как признаваемое окружающими право на самоуважение;
- умение держать себя одинаково с любым человеком, независимо от его служебного или социального статуса;
- принципиальность — наличие твердых убеждений и активного стремления к их реализации, проведению в жизнь, проявляющееся прежде всего в том, что человек не поступает своими принципами, невзирая на препятствия и угрозы личному благополучию;
- обязательность, точность, ответственность, верность слову и делу.

1.3. Репрессивность по отношению к гражданам как атрибут восприятия органов внутренних дел в массовом сознании

Взаимоотношения полицейских структур и населения, как и в целом отношения государства и граждан, могут быть рассмотрены с точки зрения необходимости и целесообразности применения «узаконенного насилия» первыми в отношении вторых. Проблема применения силы полицейскими структурами в отношении граждан всегда была одной из социально резонансных тем. Анализ ситуации, связанной с применением полицейскими физического воздействия в отношении различных категорий граждан, в том числе задержанных, арестованных лиц, показал, что злоупотребления на этом поприще свойственны правоохрнительным структурам во всем мире. Однако, если судить по сообщениям в средствах массовой информации и результатам аналитических обобщений правозащитных организаций (как отечественных, так и зарубежных), в странах Европы и США факты незаконного «физического воздействия» полиции в отношении граждан носят ограниченный характер (по частоте и по применяемым мерам). В случае обнародования такие эпизоды из жизни полиции являются поводом для серьезного юридического анализа, уголовного разбирательства и наказания виновных. Тем не менее на «родине демократии», в США, ежегодно регистрируется до 20 тысяч случаев нарушения полицейскими прав человека¹. Тысячи американских полицейских ежегодно обвиняются в жестокости, необоснованном применении оружия, избиении и даже убийствах задержанных. Стабильно лидирует по этому показателю штат Техас, на который приходится пятая часть всех обвинений американских полицейских в жестокости. Относительно благополучная Германия тоже попала в поле зрения правозащитников: немецкое правосудие очень умело покрывает палачей в погонах. В ряде федеральных земель этой страны ежегодно прекращают от 85 до 99% всех расследуемых дел против блюстителей порядка, и лишь 1—6% таких дел завершаются обвинительными заключениями. Дела против поли-

¹ См. : Гилинский Я. Полиция и население: кто для кого? // Отечественные записки. — 2003. — № 2.

цейских прекращаются с формулировкой «за отсутствием достаточных оснований к подозрению в совершении преступления».

Контент-анализ публикаций в средствах массовой информации (за 2010—2014 годы) показал, что тема пыток и побоев, применяемых российскими полицейскими структурами, является одной из наиболее резонансных, провоцирующих социальный интерес и, следовательно, обеспечивающих популярность статьи, сайта, периодического издания.

Рассказы жертв милицейского произвола, результаты национальных и международных расследований и аналитические обзоры правозащитных организаций часто преподносят ситуацию как критическую и требующую безотлагательных действий руководства страны по реформированию деятельности правоохранительных структур. Безусловно, преступления такого рода, совершенные сотрудниками, способствуют дискредитации всей правоохранительной системы и распространению «репрессивности» как основного критерия оценки полицейских структур России.

Так, основными идеями резонансных публикаций стали следующие газетные реплики:

«Пытки как будни России» (рубрика «Общей газеты» начиная с конца 1990-х по настоящее время);

«Пытки стали повседневной практикой» (рубрика «Общественный вердикт» в «Новой газете»;

«Никто не застрахован от возможности стать жертвой наших ОВД» (типичная тема на страницах т.н. социальных сетей в Интернете).

С постоянной периодичностью публикуются статьи, в которых обсуждаются случаи применения пыток к аспирантам МГУ, офицерам российской армии, да и к самим сотрудникам ОВД, неосторожно переодетым в штатское. По мнению правозащитников¹, типичными поводами такого злоупотребления властью служат «выбивание» признания в совершении преступления, возражение против повышенного внимания ОВД к собственной персоне, недовольство «запиранием» подозреваемого, садистские устремления некоторых сотрудников, удовольствие, получаемое ими от доминирования и превосходства над другими людьми.

В международном законодательстве под пыткой понимается любое действие, которым какому-либо лицу умышленно причиняется сильная боль или страдание, физическое или нравственное, чтобы получить от него или от третьего лица сведения или признания, наказать его за действие, которое совершило оно или третье лицо или в совершении которого оно подозревается, а также запугать его или принудить его или третье лицо по любой причине, основанной на дискриминации любого характера, когда такая боль или страдание причиняются государственным должностным

¹ См. : Рыбаков Ю. Куда идем... // Terra Incognita, — 2002. — № 1. — С. 4.

лицом или иным лицом, выступающим в официальном качестве, или по их подстрекательству, или с их ведома или молчаливого согласия¹.

Попытки обнаружить социально-психологические причины современной репрессивности органов внутренних дел предприняты Я. Гилинским².

В качестве источников преступного насилия со стороны сотрудников органов внутренних дел в отношении задержанных граждан им приводится:

- традиционное многовековое наследие репрессивного отношения государственных структур к населению, которое передается сотрудникам с момента получения каждым из них возможности «превосходить» других людей в физическом и правовом отношении;
- наследие царской полиции (с известной «зуботычиной») и советского репрессивного тоталитарного режима, олицетворением которого были страшные НКВД и ГУЛАГ;
- требование максимальной раскрываемости преступлений со стороны вышестоящего руководства, обязывающее сотрудника ОВД добывать показатели эффективности любой ценой;
- «репрессивный» менталитет законодателей, исполнительной власти, работников прокуратуры, суда;
- утрата профессионализма работников дознания и следствия (в силу разных причин — низкая оплата труда, уход профессионалов в бизнес и частные охранные структуры, растущая коррупция, приводящая к изгнанию сотрудников, не берущих взятки, и др.), когда вместо тщательного поиска и исследования объективных доказательств совершенного преступления обращаются к самому «простому» способу получения «признательных» показаний подозреваемого и обвиняемого путем угроз, обмана и пыток;
- возможность сотрудников остаться безнаказанными после эффективного применения недозволенных приемов расследования, включая пытки. Безнаказанность пыток обусловлена все теми же требованиями поднять «раскрываемость», раскрыть преступления, находящиеся «на контроле» руководителей органов МВД, регионов, государства, нежеланием руководства служб МВД и органов прокуратуры осуществлять эффективный надзор за соблюдением сотрудниками законности в процессе дознания, предварительного следствия, при осуществлении оперативно-розыскных мероприятий, а также халатным отношением судебных органов к таким фактам;
- последствия профессионально нравственной деформации, заключающиеся в безразличии к страданиям человека и даже получение удовольствия от возможности «господствовать» над ним;

¹ Ст.1 Конвенции против пыток и других жестоких, бесчеловечных или унижающих достоинство видов обращения и наказания (10.12.1984).

² Неволя. — 2006, — №10, — С. 19-28. URL: <http://index.org.ru/nevol/2006-10/gilin10.htm>

- опыт «применения силы», доказавший свою эффективность в зонах боевых действий Афганистана и Чечни, усвоенный сотрудниками правоохранительных органов, служившими там, и перенесенный в практику мирной жизни современной России;

Вышеуказанные причины дают возможность констатировать крах позитивного образа нынешнего полицейского у части российского населения, который в отличие от советского «дяди Степы — защитника взрослых и детей» утратил доверие в глазах бесправных, беззащитных граждан, потерявших всякую надежду добиться справедливости.

Без сомнений, в деле профилактики жестокости полицейских структур в обращении с гражданским населением огромную роль играют правозащитные организации. К их мнению обязано прислушиваться руководство правоохранительных органов, особенно в процессе реформирования деятельности в сторону социального обслуживания.

Международный уровень деятельности в этом аспекте демонстрирует Amnesty International, направляя доклады в Комитет ООН по поводу пыток, в которых перечислены вопросы к российским властям, вызывающие беспокойство организации.

Правозащитники предпринимают различные попытки изучения и объяснения причин жестокости в деятельности правоохранительных органов. В частности, насилие в силовых структурах объясняется еще и социально-экономическими факторами, закрытостью подразделений ОВД для гражданского контроля, отсутствием наглядной информации о правах задержанных, невозможностью для гражданина сообщить о своем задержании родственникам и защитнику, отсутствием у гражданина свидетелей пыток и жестокого обращения.

К сожалению большинства ответственных, самоотверженных, бескорыстных сотрудников органов внутренних дел, именно репрессивность и жестокость правоохранительных органов являются определяющими в характеристике социального образа ОВД в глазах соотечественников.

Изменение существующего положения дел в социальной оценке представляет собой актуальную задачу как для руководства органов правопорядка, так и для каждого сотрудника, не согласного с социальным наделением его ролью «бесчувственного карателя».

Правовое и нравственное воспитание сотрудников органов внутренних дел и граждан следует расценивать как фактор, препятствующий репрессивно карательной направленности профессиональной деятельности.

В этом аспекте с необходимой регулярностью в отношении каждого сотрудника руководством различного уровня должна осуществляться активная пропаганда профессионального поведения, исключающего элементы насилия, как морального, так и физического.

В аспекте правовой оценки недопустимости насилия в деятельности правоохранительных органов следует апеллировать к многочисленным международным правовым документам и отечественному законодательству.

Применение пыток противоречит ст. 5 Всеобщей декларации прав человека (1948), Конвенции против пыток и других жестоких, бесчеловечных или унижающих достоинство видов обращения и наказания (1984), ст. 7 Международного пакта о гражданских и политических правах (1966), ст. 3 Европейской конвенции о защите прав человека, ст. 21 Конституции Российской Федерации и само признается уголовным преступлением (ст. 302 УК РФ).

Россия как участница различных международных организаций неоднократно получала от мирового сообщества рекомендации, связанные с устранением причин пыток. Так, в 1994 году решением Будапештской конференции ОБСЕ Россия в числе прочих участников приняла обязательства «вести дело к искоренению пыток, расследовать все заявления о случаях применения пыток и преследовать виновных в судебном порядке, включать в свои программы обучения и подготовки личного состава сил по поддержанию правопорядка и полиции конкретные положения, имеющие целью искоренение пыток» (п. 20 Решения).

С точки зрения профессиональной этики сотруднику органов внутренних дел целесообразно руководствоваться перечнем правил, которые обеспечивают доверие к сотруднику ОВД как специалисту, ориентирующемуся прежде всего на ненасильственные способы воздействия на граждан (выделено курсивом).

Правила служебного поведения при выполнении оперативно-служебных задач требуют от сотрудника:

- работать с полной отдачей в течение всего служебного времени, использовать находящиеся в его распоряжении материальные и нематериальные ресурсы исключительно в служебных целях;
- применять физическую силу, специальные средства и огнестрельное оружие только в случае, когда меры ненасильственного характера оказались неэффективными или не обеспечивают безусловного выполнения оперативно-служебных задач;
- стремиться свести к минимуму моральный вред при силовом задержании, обыске, досмотре, не допускать излишней жёсткости, глумления и издевательств по отношению к правонарушителям (подозреваемым);
- проявлять чуткость и внимание к потерпевшим и свидетелям, особенно к людям преклонного возраста, женщинам, детям, людям с физическими недостатками, делая их участие в ходе выполнения следственных действий максимально удобным;
- при проведении в жилом помещении обыска, выемки не допускать небрежного отношения к предметам и личным вещам, имеющим значимость или ценность для граждан.

При выявлении противоправных действий и их пресечении сотрудник должен:

- объяснить правонарушителю, если позволяет обстановка, в тактичной и убедительной форме причину обращения к нему;
- отдавать распоряжения властно, кратко и ясно, исключая возможность ошибочного или двоякого их понимания гражданами, которых они касаются;
- сохранять выдержку и достоинство, контролировать своё эмоциональное состояние, своим видом и действиями демонстрировать уверенность и спокойствие;
- проявлять эмоционально-психологическую устойчивость при провоцировании правонарушителями конфликтной ситуации; не позволять втянуть себя в конфликт, предпринимать все возможные меры к его разрешению и пресечению;
- принимать все меры для установления психологического контакта с очевидцами и свидетелями, располагать их к себе, оставаясь в то же время принципиальным, решительным и авторитетно представляющим государственную власть;
- давать разъяснения правонарушителю о неправомерности его действий без нравоучений, доброжелательно, убедительно и ясно, со ссылкой на соответствующие требования нормативных правовых актов;
- воздерживаться от жёстких действий и резких высказываний по отношению к правонарушителю в присутствии детей, людей преклонного возраста, стараясь не травмировать их психику.

При проведении опроса (допроса) сотруднику следует:

- разговаривать с правонарушителем (подозреваемым) в спокойной манере, уверенно и твёрдо, не оказывая психологического давления;
- найти соответствующий тон и нужные слова, чтобы снять эмоциональное напряжение, продемонстрировать подозреваемому и потерпевшему свою беспристрастность;
- обеспечить сочетание активности и настойчивости допрашивающего в получении правдивых показаний с уважением личности допрашиваемого.

Сотруднику органов внутренних дел, выполняющему оперативно-служебные задачи в особых условиях чрезвычайных обстоятельств, вызванных террористическими актами, стихийными бедствиями, катастрофами, эпидемиями, происшествиями и другими ситуациями экстремального характера, следует:

- проявлять высокую морально-психологическую устойчивость, бдительность, активность, настойчивость, упорство в оперативно-служебной деятельности, сохранять готовность к эффективным действиям в любой обстановке;
- соблюдать самому и требовать от других поддержания законности и правопорядка, пресекать попытки грабежей, мародёрства, хищения государственной собственности и личного имущества граждан;

- действовать уверенно и хладнокровно в условиях паники, группового неповиновения представителям власти, массовых беспорядков;

- быть максимально предупредительным, чутким и эмоционально сдержанным в общении с людьми, особенно пострадавшими в результате чрезвычайных обстоятельств.

Для сотрудника недопустимы:

- поспешность в принятии решений, пренебрежение процессуальными и моральными нормами, использование средств, не соответствующих требованиям закона, нравственным принципам и нормам;

- провокационные действия, связанные с подстрекательством, склонением, побуждением в прямой или косвенной форме к совершению правонарушений;

- разглашение фактов и обстоятельств частной жизни, ставших известными в ходе следственных действий;

- избирательный подход в принятии мер к нарушителям закона, правил дорожного движения;

- равнодушие, бездеятельность и пассивность в предупреждении и пресечении правонарушений.

Ограничение сотрудником прав и свобод граждан допустимо на основании и в порядке, предусмотренных федеральным законом. В ситуациях, связанных с ограничением прав и свобод гражданина, за исключением действий в состоянии крайней необходимости или необходимой обороны, сотрудник должен разъяснить ему основание такого ограничения.

Чрезвычайные обстоятельства не могут служить оправданием для нарушений закона, пыток или других жестоких, бесчеловечных либо унижающих достоинство видов обращения и наказания.

В качестве выводов следует отметить что:

- сотрудник органов внутренних дел должен быть лично мотивирован на реализацию профессиональных функций в соответствии с общими гуманистическими ценностями, избегать всего того, что представляет собой пытку и любые другие унижающие человеческое достоинство способы обращения и наказания;

- преодоление негативного отношения граждан к правоохранительным органам зависит лично от каждого сотрудника, его искренней демонстрации великодушного и милосердного отношения к другим людям;

- профилактика репрессивных действий со стороны сотрудников правоохранительных органов включает в себя создание правовых преград со стороны государства и общества, а также создание объективных условий функционирования системы ОВД, позволяющих сотрудникам быть честными, справедливыми, принципиальными и беспристрастными в своих решениях при эффективной работе системы правового и нравственного воспитания;

- в целях укрепления доверительных отношений между полицейскими структурами и населением должен быть разрушен в массовом сознании образ сотрудника, в деятельности которого преобладает репрессивная доминанта.

1.4. Состояние аномии правоохранительных органов как атрибут восприятия в массовом сознании

Одной из характеристик общей дееспособности органов внутренних дел, достаточно часто упоминаемой в последнее время в средствах массовой информации, является аномия. К сожалению, именно этим понятием обозначают все то, что происходит с современной российской полицией. Психологически погружение в это состояние связано с неспособностью индивида или социальной общности адекватно реагировать на процесс и результат коренных социально-экономических преобразований. Аномия (от фр. *anomie* — отсутствие закона, организации) — социологическое и социально-психологическое понятие, обозначающее нравственно-психологическое состояние индивидуального и общественного сознания, которое характеризуется разложением системы ценностей, обусловленным противоречием между провозглашенными целями и невозможностью их реализации для большинства. Выражается в отчужденности от общества, апатии, разочарованности в жизни, преступности.

Эффективность деятельности органов внутренних дел во многом зависит от реализации ряда перспектив:

- без сокращения числа сотрудников ОВД невозможно повышение оплаты труда;
- без принципиального изменения расстановки кадров нельзя сократить численность ОВД;
- без повышения материального обеспечения, достаточно высокой (для добродетельного поведения) заработной платы невозможно повышение требовательности;
- без прекращения насилия над людьми, кем бы они ни были, невозможны нормальные, партнерские отношения между полицией (предоставление услуг) и населением (потребители услуг);
- без партнерских взаимоотношений между населением и ОВД невозможна их эффективная работа по обеспечению правопорядка и предупреждению преступлений;
- без жесточайшей борьбы с коррупцией реформа правоохранительной системы в принципе невозможна.

Одним из проявлений состояния аномии, отмеченным в массовом сознании, является правовой нигилизм в деятельности части сотрудников органов внутренних дел.

Если гражданин в результате негативного опыта общения с сотрудником органов внутренних дел убедился в том, что последний демонстрирует собственное неверие в ценность закона, то ни о каком доверии власти не может быть речи. Вышеуказанный пример деформации правового сознания сотрудников ОВД представляет безусловную опасность для имиджа всей правоохранительной системы.

В деятельности полицейских структур примеры правового нигилизма могут быть весьма разнообразны:

- психологическая установка на правоохранительное бездействие и нежелание принимать необходимые, предусмотренные законом меры;
- пренебрежение правовыми принципами деятельности;
- неверие в справедливость закона;
- скептическое отношение к возможностям собственного и других правоохранительных органов и т.д.

В правоприменительной сфере правовой нигилизм неизменно приводит к субъективизму и произволу в интерпретации правовой нормы и тенденциозной оценке фактических обстоятельств. Другими словами, исполненный правового нигилизма юрист позволяет себе манипулировать правовыми категориями в зависимости от личных интересов.

Вызывающими социальный протест формами правового отрицания являются совершение сотрудниками правоохранительных органов преступлений, как связанных, так и не связанных с использованием своих служебных полномочий, сращивание с преступными элементами.

Одним из психологических механизмов, участвующих в деформации правосознания, является стереотипизация. В сознании сотрудника под воздействием экстремальных, негативных факторов профессионального окружения формируется система шаблонов, упрощенных схем применения властных полномочий и правовых норм, использование которых однажды показало свою эффективность. Однако проблема заключается в том, что данная схема продолжает применяться ортодоксально мыслящим сотрудником уже в совершенно других условиях. Это приводит к поведению, неадекватному системе действующих законов и в конечном счете к социальным коллизиям.

Психологический диагноз, который ставят граждане правовому нигилизму части работников ОВД (к сожалению, распространяемый населением на большинство сотрудников), включает в себя следующие позиции:

- «большинство работников ОВД заранее уверены в том, что всегда найдется повод для претензии к любому гражданину» — обвинительный уклон;
- «управы на полицию не найдешь, как и четких критериев оценки ее работы» — по мнению граждан, у большинства сотрудников, сформировалась установка на непогрешимость собственных актов и действий;

- «мы» (граждане) и «они» (полицейские) — два оппозиционных лагеря, которые никогда не найдут взаимопонимания в силу закрытости и социальной засекреченности деятельности правоохранительных органов;

- «вежливость и предупредительность, скорее, соответствуют психологической слабости сотрудников» — психологическая готовность к жесткому стилю поведения со стороны сотрудника;

- «воспитывать людей долго и трудно, порядок в обществе можно навести лишь жесткими авторитарными методами, «полицейской дубиной», — ориентация на ужесточение наказания.

Вышеуказанные установки в общественном сознании проявляют себя, в частности, в том, что граждане, оказавшись жертвами преступных посягательств, не желают обращаться в правоохранительные органы, и прежде всего в полицию, так как не верят в их возможности помочь, защитить, наказать виновных. Человек перестает ценить, уважать, почитать право, так как он не видит в нем своего надежного гаранта и опоры. В таких условиях даже у законопослушных граждан вырабатывается нигилистическое отношение к существующим правовым институтам, появляется желание добиться своей «собственной» справедливости и даже обратиться к помощи криминала.

К сожалению, в массовом сознании закреплена идея о том, что ресурсы ОВД тратятся на мелких преступников, тогда как организованная преступность, представляя наибольшую социальную опасность, продолжает оставаться неистребимой. Объяснение данному положению дел также можно обнаружить в средствах массовой информации:

- мелкие уголовные дела более выгодны с точки зрения отчетности, а дела крупных банд могут вестись годами и представлять опасность для самих работников правоохранительной системы, так как на лиц, производящих дознание, и следователей, расследующих уголовные дела по организованной преступности, часто оказывают давление «со всех сторон», в том числе и силовое;

- расследование уже возбужденных уголовных дел всячески тормозится «сверху» — его затягивают коррупционеры в правоохранительных органах;

- органы дознания и предварительного следствия часто отходят от требований закона и пользуются недозволенными приемами и средствами для получения нужных показаний подозреваемого, обвиняемого или свидетеля¹.

Негативные последствия существующего в российском обществе правового нигилизма проявляются в том, что граждане, наблюдая беспомощность правоохранительных органов и коррумпированность чиновни-

¹ Панкратова М. Е., Гомонов Н. Д. Проблемы противодействия правовому нигилизму // Вестник МГТУ. — 2006. — №1. — С. 163—171.

ков, психологически настраиваются на невозможность установления в нашей стране правопорядка. Меры по преодолению правового нигилизма сотрудников правоохранительных органов на государственном уровне включают в себя:

- четкое определение социального и правового статуса работников правоохранительных органов;
- создание государственной системы материального и морального стимулирования работников, выполняющих правоохранительные функции;
- разработку и реализацию государственной программы воспитания работников правоохранительных органов, нацеленной на формирование позитивных правовых ценностных ориентаций и установок, профессионального чувства законности, осознанного стремления к правовому образу жизни и деятельности;
- изменение оснований и порядка юридической ответственности работников правоохранительных органов за допущенные нарушения законности (путем расширения объема дисциплинарной и административной ответственности за нарушения законности, не влекущие за собой уголовной ответственности, четкой регламентации компенсации морального вреда, причиненного неправомерными действиями)¹.

Следует отметить, что в Российской Федерации за последние годы проделана масштабная работа для укрепления «обратной» связи между населением и правоохранительными органами. Однако в условиях социальных изменений трансформация правоохранительных институтов, их адаптация к новым социальным, экономическим и криминальным реалиям идет противоречиво и медленно. Движение к гражданскому правовому обществу и процессы демократизации инициируют институционализацию правоохранительных органов в новом качестве с более емким социальным статусом, обязывающим осуществлять не только уголовно-правовое, но и широкое социальное обслуживание населения. А это, в свою очередь, требует увеличения масштабов и интенсивности взаимодействия органов правопорядка с социальными группами, слоями, обществом в целом и его важнейшими социальными институтами. В этом аспекте мировой опыт построения отношений полиции и населения, особенно его психологическое содержание, представляется весьма актуальным, так как в условиях роста преступности без социального партнерства законопослушных групп населения и основных звеньев правоохранительной системы обуздать криминализацию общества представляется невозможным. На пути завоевания

¹ Комлев Ю. Ю., Демидов В. И., Толчинский Л. Г. Средства массовой информации и формирование общественного мнения о правоохранительной деятельности // Государство и право. — 1997. — № 8. — С.110—114.

доверия населения, повышения степени его участия в правоохранительной практике лежит проблема формирования адекватного новым социальным реалиям общественного мнения по вопросам деятельности органов внутренних дел и других правоохранительных органов.

Многочисленные как общероссийские, так и республиканские опросы общественного и экспертного мнения показывают, что повышение престижа правоохранительной деятельности, укрепление доверия людей к лицам и институтам, ее осуществляющим, становятся сегодня одной из важнейших государственных задач на пути преодоления правового нигилизма.

Выводы по разделу:

1. Отношения между полицейскими структурами и населением представляют собой многовековую и мировую проблему, современное состояние которой в России характеризуется наличием негативных социальных стереотипов в оценке правоохранительных органов через призму коррупционной составляющей, репрессивной доминанты в их деятельности, состояния аномии в условиях социально-экономических изменений.

2. Формирование адекватного современности правосознания и твердой нравственной позиции сотрудника органов внутренних дел неизбежно предусматривает расстановку профессиональных приоритетов — фундаментальных принципов, на основе которых создается социально одобряемый образ. Недопустимость коррупции и обязательность борьбы с ней со стороны сотрудника органов внутренних дел — неотъемлемый элемент данного образа.

3. Индивидуальное знание и искреннее желание сотрудника ОВД следовать основным пунктам антикоррупционной программы государства в тех моментах, которые могут быть им реализованы в своей работе, — важнейший психологический фактор укрепления доверия населения к правоохранительным структурам.

4. Сотрудник органов внутренних дел должен быть лично мотивирован на реализацию профессиональных функций в соответствии с общими гуманистическими ценностями, избегать всего того, что представляет собой пытку и любые другие унижающие человеческое достоинство способы обращения и наказания, в целях коррекции негативных социальных установок в отношении правоохранительных органов.

5. Преодоление негативного отношения граждан к правоохранительным органам зависит лично от каждого сотрудника, его искренней демонстрации великодушного и милосердного отношения к другим людям в процессе высокопрофессиональной реализации властных полномочий.

6. Профилактика репрессивных действий со стороны сотрудников правоохранительных органов включает в себя создание правовых преград со стороны государства и общества, а также объективных условий функци-

онирования системы ОВД, позволяющих сотрудникам быть честными, справедливыми, принципиальными и беспристрастными в своих решениях, при эффективной работе системы правового и нравственного воспитания.

7. В целях укрепления доверительных отношений между полицейскими структурами и населением в массовом сознании должен быть разрушен образ сотрудника, в деятельности которого преобладает репрессивная доминанта.

8. Стратегия правового развития сотрудника правоохранительных органов должна быть ориентирована на личность, права и законные интересы которой должны занять центральное место в системе отношений «полиция — общество». Личностная направленность, несомненно, придаст авторитет правовой системе, будет способствовать восприятию населением всей правоохранительной деятельности как социально ценного института гражданского общества, что, в свою очередь, будет способствовать преодолению правовой отчужденности граждан, стимулировать взаимодействие с полицейскими структурами на основе принципа сотрудничества.

2. СУЩНОСТЬ И ПУТИ РАЗВИТИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ СОТРУДНИКА ОВД КАК БАЗОВОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО КАЧЕСТВА, СПОСОБСТВУЮЩЕГО СОТРУДНИЧЕСТВУ С ГРАЖДАНАМИ

2.1. Актуальность проблемы коммуникативной компетентности полицейских в контексте формирования социального доверия

Отечественный и зарубежный опыт охраны правопорядка показывает, что значительное влияние на состояние преступности в определенном городе, районе, населенном пункте оказывает ряд факторов. К их числу следует отнести систему организации несения службы, численность полицейского контингента, плотность нарядов, их виды и соотношение, вооруженность и оснащенность, степень модернизации системы слежения, оповещения и управления, критерии профессионального отбора сотрудников и многие другие. Однако, по мнению специалистов, ведущим является фактор взаимоотношения полиции с населением — способность и умение сотрудников организовать взаимодействие, наладить контакты, обеспечить доверительный характер отношений, что напрямую связано с укреплением авторитета и поднятием социального статуса полиции.

Административная, профилактическая, правоприменительная функции, из которых складывается повседневная работа полицейских служб и подразделений, предполагает обязательность постоянных социальных контактов их сотрудников с гражданами. Поэтому для профессионального решения оперативно-служебных задач сотруднику полиции необходимы психологические знания и умения по общению с различными категориями граждан, оказанию на них профилактического воздействия, квалифицированному применению к нарушителям общественного порядка административных санкций, предупреждению и разрешению конфликтных ситуаций. При этом все действия сотрудника полиции должны быть основаны на строгом соблюдении законности, сочетании принципиальности, решительности в предупреждении и пресечении правонарушений с внимательным, доброжелательным, уважительным отношением к гражданам.

Анализ реального положения дел показывает, что сотрудники полиции имеют слабые знания, недостаточно развитые навыки профессионального общения. Это подчас находит свое выражение в демонстративном безразличии к интересам граждан, в стремлении избежать продолжительных речевых контактов, спрятаться за маску черствости, а порой и грубости. Отсутствие коммуникативного опыта заставляет определенную часть сотрудников делать выбор в пользу, как им кажется, единственно действенного «силового» подхода, что, в свою очередь, формирует негативное отношение населения к полиции.

Своеобразие межличностных отношений, складывающихся у сотрудников правоохранительных органов с гражданами, определяют необычные обстоятельства, особые условия работы и непохожие друг на друга ситуации. Профессиональная необходимость предусматривает взаимодействие с разными людьми, в том числе и с лицами, дела и поступки которых особой симпатии не вызывают. В этом случае для каждого сотрудника органов внутренних дел подлинную ценность приобретает владение искусством общения с любым человеком независимо от его расположения к нему, так как от правильного выбора тактики взаимодействия с каждым индивидом и реализации индивидуального подхода будет зависеть эффективность всей его работы в целом.

Неразвитость коммуникативных навыков, слабая образованность в сфере общения приводят к непониманию того, что общение является таким видом взаимодействия людей, в котором участвующие в нем лица своим внешним обликом и поведением оказывают более или менее сильное влияние на притязания и намерения, на состояния и чувства друг друга. Причем в то время как одни, вступая в контакты с окружающими, благодаря сформировавшейся у них манере общения безо всяких усилий со своей стороны или поддерживают, или просто создают у других людей хорошее настроение, другие, опять же в силу выработанной у них манеры общения, вносят в свои взаимоотношения с людьми напряженность и провоцируют отрицательные эмоциональные реакции. Различия в эмоциональных откликах, которые разные люди вызывают у окружающих, являются следствием того, что не все в одинаковой мере хотят и умеют выбирать для каждого случая наиболее подходящий стиль общения. В то время как одни могут проявлять своеобразную гибкость и, учитывая особенности участвующих в общении людей, вносить в свою манеру общения требуемые обстоятельствами коррективы, другие на такие изменения не способны и в общении с разными категориями лиц обнаруживают один и тот же ставший для них привычным способ поведения.

Естественно, что эмоциональные состояния, которые могут вызвать неопытные в сфере межличностных контактов сотрудники благодаря присущей им манере общения у тех, с кем они вступают во взаимодействие, оказываются очень неоднозначными. Люди с негибкой манерой поведения в общении вызывают благоприятную эмоциональную реакцию у других лиц чисто случайно, только потому, что выработанная у них манера общения «подошла» к индивидуальным особенностям других участников общения, «совпала» с их требованиями к человеку, когда он выступает перед ними как объект и субъект общения. Зато в массе других случаев, когда ставший типичным для них способ общения разойдется с такими требованиями, эти люди, сами того не ведая, стимулируют появление недовольства у других участников общения, укрепляют и поддерживают у них отрицательные эмоции.

Проблема повышения коммуникативной компетентности работников полиции в последнее время считается одним из приоритетных направлений деятельности образовательных организаций системы органов внутренних дел, включая все уровни профессиональной подготовки и переподготовки. Сотрудники полиции получают возможность развить у себя профессионально-значимые навыки общения уже на этапе первоначальной подготовки в учебных центрах. Каждый из слушателей к началу обучения имеет за плечами определенный опыт работы в РОВД, полученный за время прохождения стажировки под руководством наставников из числа опытных сотрудников. За это время у них успевает сформироваться определенное представление о специфике работы полиции, о трудностях, проблемных ситуациях, типичных для взаимоотношений полиции и граждан в наше напряженное время.

Опросы и собеседования, проведенные в ходе занятий с курсантами и слушателями образовательных организаций МВД России, показали, что большинство из них считают возможным возникновение трудностей, напряженности, непонимания в различных ситуациях общения с гражданами в процессе их практической работы в ОВД и не уверены в собственной способности разрешить ситуацию с положительным результатом как для себя, так и для авторитета всей правоохранительной системы. Эта неуверенность в целесообразности предпринимаемых действий в проблемной ситуации общения обуславливает наличие тревожного состояния, личностных проблем, сомнений сотрудников в собственной профессиональной компетентности.

Решение этих проблем напрямую связано с выяснением роли коммуникативной компетентности как фактора эффективности всей профессиональной деятельности и подбором наиболее эффективных способов ее развития с целью их последующего применения в системе первоначальной подготовки сотрудников органов внутренних дел.

2.2. Компетентность в профессиональном общении как фактор социальной эффективности сотрудника органов внутренних дел

Значимость компетентного общения во всех сферах жизнедеятельности человека не вызывает сомнений, тем более в работе сотрудников правоохранительных органов, которые сталкиваются с целым рядом социально-психологических проблем, порождаемых современной напряженной социально-экономической ситуацией с ее умножением межличностных контактов, усложнением их форм, с увеличением числа экстремальных ситуаций в общении.

Решение вопроса о выборе средств, пригодных для совершенствования навыков общения, зависит прежде всего от того, каким образом интерпретируется, понимается компетентность в общении.

В социальной психологии в структуре общения выделяются три основных компонента: коммуникативный обмен, взаимодействие и восприятие человека человеком. Из данного представления о структуре общения следует, что компетентность в общении — это сложное, многомерное образование. В широком смысле в него включаются: компетентность в межличностном восприятии, межличностной коммуникации, межличностном взаимодействии. В узком смысле под коммуникативной компетентностью понимается способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми. В состав компетентности включают некоторую совокупность знаний, умений и навыков, обеспечивающих эффективное протекание коммуникативного процесса.

Деятельность полиции, предусматривающая развитое общение, всегда включает в себя две схемы общения: субъект-объектное общение — обуславливает между партнерами распределение ролей манипулятора и манипулируемого (это общение по типу приказов, указаний, предписаний различного рода и т.д.), и субъект-субъектное общение — характеризуется равенством позиций сторон, адекватным взаимопониманием, взаимопереживанием, взаимной гуманистической установкой по отношению друг к другу. Последняя схема часто реализуется как в ситуациях общения с потерпевшими, так и во многих других ситуациях, когда сотрудник и другое лицо одинаково заинтересованы в общении друг с другом.

Ложное или узкое понимание интересов дела, незаметная для сотрудников полиции подмена одной схемы другой, стоящей на уровне личных интересов, приводит к тому, что при общении с населением начинает считаться вполне допустимым невнимание, черствость, порой грубость и прямые угрозы. Такое же отношение нередко переносится на своих коллег по работе, даже в семейную сферу. Таким образом, выигрывая в малом, решая текущую задачу, можно поставить под угрозу авторитет всей правоохранительной системы в целом. Отказывая людям во внимании и участии, не стремясь к пониманию, устанавливая таким образом барьеры в общении, некомпетентные в коммуникативном плане сотрудники, по сути дела, отказываются от содействия и помощи населения, усиливают социальную напряженность, создают дополнительные трудности в работе.

Специфика профессиональной деятельности обуславливает наличие и дальнейшее развитие значимых в коммуникативном плане личностных качеств. Это, прежде всего, направленность на людей, наличие соответствующих характеристик в интеллекте, в эмоциональной и волевой сферах, высокая степень развития основных характеристик внимания, наблюдательность, память, мышление, воображение, умение «прочтения» невербального поведения.

Результаты исследований показали низкий уровень развития социального интеллекта примерно у трети слушателей учебных центров при ГУВД, УВД, одним из показателей которого является направленность на

взаимодействие с окружающими. Многие из них не придают должного значения ритуалам, поддерживающим взаимоотношения с окружающими, в том числе процессам представления, приветствия, прощания и т.п. На основе этих, на первый взгляд, не слишком существенных моментов социального взаимодействия формируется мнение о личности сотрудника полиции, а также закладывается почва для более содержательных контактов.

Сформированная в личности направленность на человека способствует успешности общения, выбору наиболее соответствующих особенностям другого человека способов взаимодействия с ним, если в этой направленности проявляется отношение, которое порождает в личности ориентировку прежде всего на положительные качества в другом человеке.

Компетентность в общении также обуславливает достаточно большой объем внимания, умение его распределять, сосредотачивать, переключать. Между тем наблюдения свидетельствуют о том, что у некоторых сотрудников эти характеристики внимания прекрасно работают при взаимодействии с миром вещей и слабо проявляются при взаимодействии с миром людей.

В этом смысле профессионально значимым для всех категорий сотрудников, особенно для работников следственного аппарата, оперуполномоченных уголовного розыска, в многочисленных ситуациях их служебной деятельности является умение фиксировать мельчайшие колебания во внешнем поведении подозреваемых, допрашиваемых, свидетелей и т.д. и судить об истинном характере изменений в их настроении, отмечать малозаметные, но существенные для контекста ситуации моменты.

Кроме того, компетентный в общении сотрудник должен обладать хорошей памятью. Наличие данной формы психического отражения реальности, с помощью которой человек способен запомнить, сохранить и в дальнейшем безошибочно воспроизвести необходимую для успешного взаимодействия с окружающими информацию, является важным условием успешного общения с людьми. Не перевирать их имена и отчества, помнить их лица, не забывать того, что их выводит из себя, а что, наоборот, успокаивает, что каждый из них умеет и что не умеет, — в этом и во многом другом подобном проявляется такая память.

Важнейшим познавательным процессом, обслуживающим общение, является мышление человека. В данном случае речь идет о способности каждого сотрудника анализировать поступки человека и видеть за ними мотивы, которые руководят им, определять его поведение в различных ситуациях. В этом случае огромное значение в постижении особенностей, характеризующих личность другого человека, имеет интуиция.

Интуиция — это процесс непосредственного усмотрения нюансов поведения другого человека, без обоснования с помощью доказательств. Осмысление данных восприятия осуществляется у познающего другого человека субъекта в этих случаях путем мгновенного обобщения, быстрой мобилизации собственного прошлого опыта на постижение сути какого-

либо поступка, факта поведения или всей личности другого человека. Так, сотрудник полиции с многолетним стажем работы и большим опытом межличностного общения по небольшому числу фактов поведения другого человека может мгновенно решить, к какому типу личности этот человек относится, а потом уже обосновывает правильность этого «чутья».

Эффективно общаться с другими людьми, в том числе и с профессиональной точки зрения, способен сотрудник с развитым воображением. Воображение наиболее действенно проявляется в умении идентифицировать себя с другими людьми, то есть способности ставить себя на место другого человека и видеть окружающий мир его глазами. Развитием такого умения люди тоже сильно отличаются друг от друга. И жизнь свидетельствует, что порой даже у лиц, достаточно интеллектуально развитых и легко вступающих в контакт с другими людьми, воображение при взаимодействии с ними может работать недостаточно контекстно и не очень точно воссоздавать их переживания, намерения и ход мыслей. Примером полной неспособности к идентификации у людей с неразвитым социальным воображением может служить факт простого приписывания своих собственных состояний, своих намерений и мыслей другим людям.

Развитость эмоциональной сферы человека также является фактором успешности общения. Способность к эмпатии — пониманию на уровне чувств, стремлению эмоционально откликнуться на проблемы другого человека — развита далеко не у всех людей. Анализировать ситуацию с точки зрения другого человека способны многие, но не многие способны почувствовать ее. По словам основоположника гуманистической психологии К. Роджерса, эмпатическим пониманием является умение войти внутрь личного мира значений другого человека и увидеть, правильно ли мое понимание. Это понимание представляет собой тяжелую нагрузку для психики человека.

Эмоции и воображение необходимы также для рефлексивного понимания другого человека. Под рефлексией понимается осознание действующим индивидом того, как он воспринимается партнером по общению. Это уже не просто знание другого, но знание того, как другой понимает меня, то есть своеобразный удвоенный процесс зеркального отражения друг друга.

Коммуникативная компетентность предполагает свободное владение вербальными и невербальными средствами общения. Умение говорить предполагает способность точно формулировать свои мысли, излагать их доступным для собеседника языком, ориентироваться в информационных контактах на собеседника. Для многих сотрудников типичными являются ошибки, связанные с ориентацией на себя, которые не позволяют донести свою мысль до собеседника. Например, забывая организовать свои мысли перед тем, как их высказать, они говорят спонтанно, не выражая свои мысли точно. Другой ошибкой является отсутствие внимания к тому, что высказывает и как реагирует собеседник. Высказывания без ориентации на

собеседника носят форму монолога. Сумма потерь информации при монологическом общении может достигать 50%, а в некоторых случаях и 80% от объема исходной информации. Монологичность в общении воспитывает людей с малоподвижной психикой, низким творческим потенциалом. Коммуникативная компетентность предусматривает свободное владение диалогической речью. В основе диалога — умение задавать вопросы себе и другим, а также умение слушать собеседника. Отсутствие у сотрудника полиции данных умений означает не просто низкий уровень культуры общения, а стремление рассматривать межличностные отношения в рамках статуса власти и подчинения и идеализированного представления о себе как о человеке, который всегда прав.

Знание невербальной техники общения особенно необходимо коммуникативно компетентным сотрудникам полиции по нескольким причинам. Во-первых, словами можно передать лишь фактические знания, определенную информацию, но одних слов бывает недостаточно, чтобы выразить чувства, или оказать влияние на человека, подтолкнуть его к выполнению каких-либо действий. Часто чувства, не поддающиеся словесному описанию, легко передаются на языке невербального общения. Во-вторых, знание невербального поведения помогает самоконтролю в определенных ситуациях. В практической деятельности полиции невербальное поведение ценно тем, что оно, как правило, спонтанно и проявляется бессознательно. Поэтому, несмотря на то, что люди взвешивают свои слова и пытаются контролировать свою пантомимику, часто именно по данному «каналу» возможна утечка скрываемых чувств. Как показали наблюдения, большинство учащихся в образовательных организациях МВД России обнаруживают низкий уровень знаний техник невербального общения. Поэтому им для повышения коммуникативной компетентности необходимо овладеть знаниями об интерпретации, навыками имитации составляющих элементов невербального поведения: мимики, визуального контакта, телодвижений, жестов, межличностного пространства. Согласно результатам опроса сотрудников, проходящих первоначальную подготовку, все вышеперечисленные качества относятся к разряду профессионально значимых в деятельности полиции.

Коммуникативная компетентность занимает особое место в формировании уровня самоуважения индивида. Ведь результат любого взаимодействия с окружающими каждый человек осознанно или бессознательно рассматривает с точки зрения оценки своей коммуникативной компетентности. При этом степень успешности задуманных актов влияния и используемых средств произвести впечатление на других принимается им за меру своей коммуникативной компетентности.

Исходя из того, что по своей форме и содержанию коммуникативная компетентность сотрудника полиции непосредственно соотносится с особенностями выполняемых им социальных ролей, его основное внимание

сосредотачивается не на всей совокупной культуре общества, а только на полезной ему в профессиональной служебной практике.

Требования к высокому профессионализму сотрудника полиции в современных условиях определяют развитие навыков делового общения, что, в свою очередь, обуславливает избирательность данных коммуникативных интересов и придает профессиональную специфику его личностным проявлениям за пределами профессиональной среды. В этом смысле понятия общей коммуникативной компетентности и профессиональной различаются.

Профессиональная компетентность становится значимой, жизненно необходимой для сотрудника, в результате она накладывает определенный отпечаток на его общую коммуникативную компетентность. Очевидным индикатором является использование профессиональной лексики. Обнаруживаются также показатели профессионально должностной шаблонизации сферы неформального общения. Чем выше это влияние, тем больше оснований говорить о профессиональной деформации личности сотрудника.

Социально-психологическое обучение ставит задачу осознания людьми границ своей профессиональной коммуникативной компетентности и общей коммуникативной компетентности с целью гармонизации и упорядоченности этих сфер общения.

2.3. Психологическая культура установления доверительных отношений с гражданами как залог социальной успешности полицейского

Современный работник органов внутренних дел не в состоянии выполнить большинство своих профессиональных обязанностей без активного использования социально-психологического знания. Очевидной стала потребность в развитии его профессиональных психологических качеств, знаний и умений в области общения. А необходимость сотрудничать с гражданами в деле организации совместной деятельности по противодействию преступности делает актуальными знания и навыки в сфере психологического контакта, нейтрализации деструктивных барьеров в общении.

В большинстве социальных ситуаций полицейского на протяжении всего общения с гражданином, и особенно в начальной его фазе, одной из актуальных целей является установление, поддержание коммуникативного и, самое главное, психологического контакта. Достижение этой цели становится невозможным в случаях пренебрежения элементарными правилами этикета и социально-психологическими закономерностями.

Если сделать непосредственный перевод слова «контакт» с латинского, то можно говорить о нем как о соприкосновении душ. Именно в этом соприкосновении, по-видимому, и заключена суть понятия контакта. Он выступает в общении как его непереносимое, необходимое условие. Фор-

мально это договор о взаимодействии. Каждый из его участников предлагает свою модель и, если в них много общего, общение становится возможным, то есть устанавливается определенный характер взаимоотношений. Образно говоря, процесс установления контакта можно сравнить с настройкой инструментов перед концертом и даже с исполнением отдельных музыкальных фраз. Сложная конструкция психологического контакта, его проявление как условия и действия может привести к выводу о включении его в понятие общения. Такой подход не всегда верен. Действительно, продолжим нашу аналогию: услышав звуки настраивающегося оркестра, разве говорим мы, что слышали музыку? Музыка рождается только тогда, когда зазвучат в своем взаимодействии все инструменты оркестра.

Психологический контакт целесообразно рассматривать как условие профессионального общения, только условие динамичное, меняющееся, и как действие, имеющее единственную и устойчивую цель — сделать общение возможным, т.е., по сути, организовать взаимодействие.

В связи с разнообразием форм психического отражения человека человеком контакт может быть установлен на различном уровне: эмоциональном, интеллектуальном, социальном и пр. Последнее обстоятельство оказывается чрезвычайно важным с точки зрения практического приложения. В случае объективной невозможности установления контакта на социальном уровне, например, с лицом, совершившим преступление, условием профессионального общения может выступить контакт на интеллектуальном или другом уровне.

Содержание условий контакта оказывается зависимым от числа участвующих в нем людей и от его физической реализации, от внешних и внутренних факторов. В соответствии с этим изменяются и технические приемы установления контакта. Некоторые из них, имеющие универсальное значение, рассмотрены ниже.

Основным условием выбора тех или иных приемов установления психологического контакта, их комбинации является соответствие сферы направленности приема и вида общения. При социальном общении (поверхностные контакты с окружающими людьми, приветствие и прощание, поддержание отношений и т.д.) оправдывает себя применение приемов формирования эмоционально-положительной связи и активизации взаимопонимания. В случае экспрессивного общения (эмоционально насыщенного) полезным оказывается сочетание указанных приемов с приемом стимуляции игры воображения. Наиболее часто применяемым приемом при побудительном общении является прием «прямого подхода». Он же довольно часто используется при информационном общении, наряду с приемом «зацепки». Необходимо заметить, что готовых рецептов здесь нет. Вопрос о целесообразности применения этих приемов решается исходя из контекста сложившейся ситуации. Критерием оценки в любом случае будет являться достигнутый результат.

Психологические трудности, возникающие при установлении контакта, часто называют барьерами. Они также могут носить объективный (связанный с особенностями восприятия), субъективный (связанный с психологическими особенностями участников) и ситуативный, обстановочный характер. Здесь необходимо отметить один важный момент.

Используя понятие барьера, иногда определяют психологический контакт как ситуативное состояние взаимоотношений, при котором решаются два вопроса: снятие барьеров и установление доверия, согласия. Однако это не так. В рамках профессионального общения сотрудником полиции часто устанавливается психологический контакт с гражданами, выступающими в различных социальных ролях. Но разве можно говорить о доверии или согласии, например, между преступником и следователем?

В общении психологический контакт выступает одновременно и как динамичное условие, и как процесс организации взаимодействия. Однако в ходе контакта взаимодействие между его участниками может и не быть парализовано. Многие беседы заканчиваются, так и не успев начаться, особенно если наш собеседник находится на ином уровне (социальном, интеллектуальном и т.п.). Избежать этого позволяет чаще всего соблюдение нескольких простых правил.

Во-первых, необходимо отнестись с особым вниманием к начальной фазе контакта.

Во-вторых, при выборе определенного приема установления психологического контакта сотрудник ОВД должен исходить из всесторонней оценки ситуации и своего собеседника.

В-третьих, полицейский должен быть психологически готов к тому, чтобы постоянно помнить о своей главной задаче на этом этапе — реализация взаимодействия на любом уровне, а не достижение намеченной цели общения. Контакт в этом смысле является ключевой, но при этом исходной точкой общения.

Одна из распространенных проблем в процессе установления доверительных отношений заключается в том, что часто первые фразы беседы считаются некоторыми собеседниками настолько незначительными и привычными, что на них не обращается должного внимания. Как правило, люди используют одни и те же выражения, к которым привыкли, вне зависимости от складывающейся ситуации. Однако собеседник, встречающийся с нами впервые, слушает обычно более внимательно начало разговора — часто из любопытства, ожидания чего-то нового, для снятия напряжения, возникающего в начале беседы. Именно первые два-три предложения могут создать или благоприятные условия для продолжения контакта, или дополнительные трудности (иногда непреодолимые, если мы имеем дело с несерьезными и схематично мыслящими людьми). Следует заметить, что, естественно, начало контакта определяется не первой сказанной фразой, а моментом, ко-

гда наш собеседник начал нас воспринимать. В этом смысле на контакт оказывает влияние и внешний облик оппонента: поза, жест, мимика.

В начале беседы необходимо избегать следующих действий и связанных с ними выражений, которые специалист в области общения П. Милич характеризует как «самоубийственные»:

- проявление признаков неуверенности (негативные примеры: «Извините, если я помешал, злоупотребил несколькими минутами вашего внимания...»; «Пожалуйста, если у вас есть еще время меня выслушать...»);

- проявление неуважения, пренебрежения к собеседнику («Давайте с вами быстренько рассмотрим...»; «У меня есть несколько минут на разговор с вами...»; «А у меня на это счет есть другое мнение...»);

- принуждение собеседника первыми вопросами или высказываниями подыскивать контраргументы и занимать оборонительную позицию.

Такие или подобные действия создают дополнительные барьеры между собеседниками, а следовательно, требуют дополнительных усилий для установления психологического контакта.

Существует множество способов начать беседу, но, как показала практика, имеется несколько приемов, позволяющих добиться желаемого результата в короткий срок.

Прием формирования эмоционально-положительной связи. Он заключается в установлении непринужденной неформально-деловой атмосферы общения с собеседником, в его «психологическом поглаживании». Практически его можно свести к выполнению в ходе общения шести правил, сформулированных американским специалистом в области общения Д. Карнеги:

1. Искренне интересуйтесь другими людьми.
2. Всегда улыбайтесь, когда позволяет обстановка.
3. Помните, что имя человека — это самые сладостные и самые важные для него слова.
4. Поощряйте других говорить о самих себе.
5. Говорите о том, что интересует вашего собеседника.
6. Внушайте своему собеседнику сознание его значительности и делайте это искренне.

В результате применения этого приема реализуется схема взаимодействия с нашим партнером, основанная на социально обусловленном, принятом «стандарте» разговора. Наша взаимная позиция с собеседником может характеризоваться в этом случае как «на равных».

Прием активизации взаимопонимания. Он тесно связан с первым и заключается в фиксировании темы разговора на круге вопросов, по которым, как мы полагаем, у нас с собеседником единая точка зрения. В ходе контакта мы демонстративно высказываем взгляды и мысли, совпадающие, по нашему мнению, со взглядами собеседника; оправдываем его ожидания.

Чутко наблюдаем за его реакцией. При появлении первого же возражения, свидетельствующего о нашем неправильном представлении о взглядах собеседника, охотно принимаем его точку зрения. В разговоре неизменно подчеркиваем выявленное единство мнений по определенному кругу вопросов. Делаем акцент на устойчивости достигнутого согласия, взаимопонимания. В результате собеседник как бы «насыщается» согласием и, если наши действия были достаточно грамотными, он готов к продолжению разговора. Рассматривая контакт как договор о взаимодействии, можно сказать, что в этом случае мы безоговорочно принимаем условия нашего собеседника, по крайней мере в самом начале нашего общения (так называемая позиция «снизу»). Прием активизации взаимопонимания практически всегда приводит к ожидаемому результату. Однако при его использовании мы должны постоянно помнить, что переигрывание, едва заметная фальшь в нашем поведении может привести к нежелательным результатам.

Прием «зацепки». В его основе лежит одна из важнейших потребностей человека — осуществление познавательной деятельности. Эта потребность свойственна всем людям, потому не существует каких-либо специфических условий для реализации данного приема. В начале контакта мы кратко излагаем ситуацию или проблему, увязываем ее с содержанием беседы и используем эту «зацепку» как исходную точку беседы. В этих целях можно использовать какое-то небольшое событие, сравнение, личные впечатления, анекдотичный случай или необычный вопрос. Данный прием не приводит к полному психологическому контакту и может использоваться только на его начальной стадии. В ходе реализации этого приема не предлагается конкретной схемы взаимодействия, дальнейшее развитие контакта носит вероятностный характер. Большое значение имеет правильный выбор нашего сообщения и его подача в разговоре. Оно должно быть действительно интересным для собеседника. Ведь в начале контакта ему отводится пассивная роль слушателя.

Прием стимулирования игры воображения. Он предполагает постановку в начале беседы множества вопросов, которые связаны с планируемой темой беседы и поэтому могут заинтересовать нашего собеседника. Предполагается, что партнер по общению проявит интерес и захочет высказаться по одному из вопросов. Основным моментом, определяющим успех применения этого приема, является правильная оценка нашего собеседника. Хороших результатов мы можем достигнуть, имея дело с собеседником, отличающимся оптимизмом и трезвым взглядом на ситуацию. В определенном смысле рассматриваемый прием является развитием предыдущего. Однако в отличие от него мы имеем возможность немедленно узнать реакцию собеседника и, если он не проявит интерес, скорректировать вопросы, изменить их ориентацию в соответствии с желаниями нашего партнера по общению. Кроме того, в этом случае ему отводится психологически оправданная и желаемая активная позиция. Схему взаимодей-

ствия в этом случае можно определить как «на равных». Мы предлагаем ряд вопросов, а собеседник имеет право выбора.

Прием «прямого подхода». При его использовании мы непосредственно переходим к делу, без какого-либо вступления. Схематично это выглядит следующим образом: вкратце сообщаем причины, которыми вызвано наше обращение, быстро переходим от общих вопросов к частным и приступаем к теме беседы. Этот прием «холоден» и рационален, имеет прямой характер и подходит прежде всего для кратковременных контактов. В его ходе реализуется позиция «сверху» по отношению к нашему собеседнику. Возможность установления контакта напрямую зависит от степени мотивации нашего обращения. Чаще всего прием «прямого» подхода используется нами в рамках побудительного и информационного видов профессионального общения.

Психологический контакт, обратная связь, синтония (гармония) — современные названия наиболее значимого результата общения с окружающими. Способом его достижения может стать эмоционально-конструктивное программирование — системная организация и контроль межличностного общения, приводящие к позитивным отношениям с окружающими людьми. В обыденном плане его сущность объясняется желанием человека построить общение определенным образом, на основе системы (программы) принципов, правил, приемов, позволяющих наладить с другими людьми эмоционально-положительную связь.

Попытки управлять установлением данной связи можно обнаружить в принципах общения Конфуция, которые, по его мнению, должны присутствовать в поведении воспитанного, образованного, благородного человека (Дзюнь-цзы — благородный муж как эталон нравственного поведения). Последний избегает трех главных проблем, приводящих к отсутствию взаимности (совместимости) и конфликтам между людьми: глупости (говорить тогда, когда не настало время говорить), подлости (не говорить тогда, когда настало время говорить), слепоты (говорить с человеком, не замечая выражения его глаз и лица).

Сотрудникам органов внутренних дел необходимо научиться сводить к минимуму множество психологических вариантов «глупости», «подлости», «слепоты» в общении с окружающими людьми. В этом случае считаем необходимым знакомство сотрудников с наиболее общими принципами, правилами и приемами конструктивного взаимодействия, следование которым будет способствовать высокому уровню социально-психологической совместимости в подразделении.

И. А. Стернин предлагает систему принципов и правил бесконфликтного общения, которые выполнимы большинством людей и уместны для общения в группе ради достижения гармоничных и взаимовыгодных

отношений с социальным окружением¹. По его мнению, существуют общие правила и приемы эффективного бесконфликтного общения. Общие правила и приемы носят универсальный характер, они помогают эффективному общению со всеми типами собеседников во всех или почти во всех ситуациях. Наиболее общие правила универсального характера называют принципами. Принципы реализуются в правилах, имеющих форму рекомендаций по бесконфликтному общению, а конкретные способы реализации правил общения — это приемы. Некоторые приемы могут использоваться для реализации нескольких правил общения. Соблюдение принципов бесконфликтного общения позволит значительно повысить эффективность нашего общения и снизить конфликтность в общении с людьми.

I. Принцип терпимости к собеседнику призывает принимать его таким, каков он есть.

Следовать данному принципу помогает ряд правил.

1. Недопустимо перевоспитывать вашего собеседника в принципе, и тем более исправлять его в начале общения.

Приемы:

- «собеседник всегда прав. Даже если он не прав»;
- «запрет на повышение тона голоса»;
- «запрет на предъявлении претензий»;
- «запрет на любую демонстрацию превосходства» (приказы, угрозы, прозвища, атака вопросами, резкая смены темы разговора и т.п.).

2. Избавьтесь от негативно-пренебрежительного (предвзятого) отношения к собеседнику, ибо негативная установка часто беспричинна — человек всегда сложнее того «ярлыка», который ему наклеивается.

Приемы:

- «не равняйся на чужую оценку» (чужая оценка всегда субъективна, основана на тех причинах, которые не связаны с нами);
- «не торопись с окончательным психологическим диагнозом» (предполагает общую оценку собеседника лишь только после разговора).

3. В общении отвлекайтесь от фиксации недостатков собеседника и переключайтесь на его достоинства.

Приемы:

- «минимум внимания на ошибки собеседника» (не замечать его оплошностей, неудачных слов и выражений);
- «смена способа реагирования» (назвать для себя недостатки собеседника — особенностями).

4. Настройтесь на психологическую волну собеседника.

Приемы:

¹ См. : Стернин И. А. Новичихина М. Е.. Культура делового общения. — Воронеж, 2002. — 232 с.

- «приспособление к собеседнику» (в начале контакта надо сделать общение возможным, а не достичь его конечной цели);

- «разговор в понятных собеседнику словах и выражениях»;

- «учет физического состояния и настроения собеседника».

II. Принцип благоприятной самоподачи социальному окружению.

Следовать данному принципу помогает ряд правил.

1. Произведите максимально приятное внешнее впечатление.

Приемы:

- «культурная и аккуратная одежда»;

- «бодрый, жизнерадостный вид»;

- «собранность и уверенность в себе»;

- «уважительная манера общения»;

- «удобная для собеседника мимика, взгляд, жестикуляция, поза, дистанция, скорость и громкость речи».

2. Проявите искренний интерес к собеседнику (нам нравятся те, кому нравимся мы, поэтому покажите собеседнику, что он вам нравится, и тогда вы понравитесь ему).

Приемы:

- «повтор вслух отдельных слов и выражений собеседника»;

- «положительные оценки удачных реакций собеседника, его выражений, шуток и т.п.»;

- «поддерживающие реплики»;

- «уточнение отдельных фраз».

3. Показывайте собеседнику, что вы «свой» (чем более «своим» ощущает вас собеседник, тем эффективнее ваше речевое воздействие на него).

Приемы:

- «напоминание об общих с ним интересах, взглядах, образе жизни, увлечениях, кумирах и т.д.»;

- «больше «да», чем «нет» и «но»».

4. Искренне подчеркивайте значительность собеседника для вас (выделяйте из социального окружения и укрупняйте его).

Приемы:

- «отдельное, качественное приветствие/прощание»;

- «имя собственное» (выбор той формы обращения (имени), которая наиболее приятна собеседнику);

- «ненавязчивый интерес к тому, чем он увлекается»;

- «уместный, заинтересованный комментарий в отношении деталей его поведения» («я вижу, вы устали», «мне кажется, вам холодно»);

- «компетентный совет» (чаще советуйтесь с собеседником, просите у него совета по тем или иным вопросам);

- «приписывание идеальных черт» (наделяйте собеседника положительными чертами, которых у него, может быть, и нет);

- «одобрение самых незначительных успехов»;

- «намеки на компетентность» («Вы, конечно, лучше меня знаете, что ...»).

5. Психологически грамотно говорите собеседнику комплименты.

Приемы:

- «уместность»;
- «искренность»;
- «своевременность»;
- «тактичность»;
- «заочность» (передавайте комплименты «заочно», через других людей: нет приятнее отзыва о человеке, что передается из уст вторых и третьих лиц);

- «нестандартный комплимент»;

- «комплимент на фоне антикомплимента» (можно ненавязчиво «принизить» себя в глазах другого: «я два часа бился, а вы за 5 минут все сделали»).

III. *Принцип минимизации негативной информации* гласит: «Сведите к минимуму сообщаемую собеседнику негативную информацию». Совсем без негативной информации строить общение невозможно, но: негативная информация должна быть минимальной, форма ее сообщения должна быть оптимальной.

Следовать данному принципу помогает ряд правил.

1. Не вспоминайте плохие факты из прошлого собеседника.

Приемы:

- «отсутствие упреков»;
- «критика в адрес поступка, а не личности»;
- «неважно, кто виноват, важно то, как мы совместными усилиями будем исправлять ситуацию».

2. Не покушайтесь на ценности и стереотипы собеседника.

Приемы:

- «лояльность к кумирам» (недопустимо отзываться плохо об идеалах, эталонах поведения кумиров собеседника);
- «вместо критики — непонимание» (критику, если без нее нельзя, следует представить в форме непонимания («Этот поступок, эту музыку, эту точку зрения и др. я не понимаю»)).

3. Не давайте советов, если вас не просят (помните: советуя по своей инициативе, вы демонстрируете собеседнику свое превосходство в опыте, знаниях и др.).

Приемы:

- «запрет на чрезмерную опеку» (не учите других людей, как и что они должны делать);
- «забота, а не вмешательство» (если надо вмешаться, следует придать этому форму заботы).

4. Не следует спорить по мелочам («из двух ссорящихся всегда виноват тот, кто умнее» (В. Гете)).

Приемы:

- «преодоление внутренней готовности спорить»;
- «игнорирование незначительных уколов в свой адрес»;
- «согласие с собеседником в непринципиальных вопросах».

Вышеуказанные принципы, правила, приемы общения соответствуют стратегии сотрудничества и взаимопонимания между людьми. Их реализация требует психологического творчества и нравственного усилия со стороны сотрудников органов внутренних дел. Не следует рассчитывать на немедленный успех в достижении гармонии с окружающими. Он вряд ли возможен до тех пор, пока принципы не станут личной жизненной доктриной поведения, а правила и приемы — умениями, которые реализуются на бессознательном уровне.

В заключение следует обратить внимание на два важных момента.

Во-первых, надо учитывать, что любой человек, живущий в гуще события и общающийся с множеством людей, постепенно накапливает опыт и формирует свои представления о приемах общения с людьми. Это следует иметь в виду, если у нас возникают сложности в установлении психологического контакта, особенно с неизвестными собеседниками, что является обычной ситуацией в профессиональном общении. Типичным примером является спонтанное возникновение симпатии или антипатии, в основе которой лежит личное впечатление о работниках и работе правоохранительных органов. Это может оказать положительное, нейтральное или отрицательное взаимодействие в ходе беседы. Особенно опасно, если случайное впечатление подкрепится схематичным мышлением. Таким образом возникают предубеждения и предрассудки (например, если отношение к нам формулируется только на основе газетных публикаций, разговоров близких людей и т.п.). В таких случаях нужно действовать осмотрительно, не торопясь; не ставить перед собой нереальных, неразрешимых задач.

Во-вторых, использование приемов психологического контакта всегда подразумевает свободное владение техниками профессионального общения. Если мы не владеем на уровне умения техникой вербального и невербального общения, активного слушания, то слепое следование указанным кратким и схематическим описаниям основных приемов установления психологического контакта не приведет к желаемому результату. Более того, у нас может сложиться неверное представление об их эффективности. В этой связи представляется уместным привести один совет Дейла Карнеги, который касается применения основных правил общения, изложенных в его популярной книге «Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей»: «Мы учимся на делах. Потому, если вы хотите овладеть правилами, предлагаемыми в данной книге, делайте что-либо связанное с ними, применяйте их при каждом удобном случае. Если вы не будете этого делать, то скоро их забудете. В голове удерживаются только те знания, которые применяются на практике».

2.4. Психотехническая структура коммуникативной компетентности как фактора социальной эффективности сотрудника ОВД (на примере участкового уполномоченного полиции)

Эмпирические исследования, проведенные в разных странах за два последние десятилетия, показали, что познание личностных особенностей человека, в частности его коммуникативной компетентности, дает диагностический и прогностический результат лишь при учете ситуационных переменных. Более того, было обнаружено, что минимальные изменения ситуационных переменных часто влекут за собой непредсказуемо большие изменения в поведении участников ситуации и в оценках наблюдателей. Признание столь важной роли ситуации для изучения социально-психологических явлений заставило сместить акценты в исследованиях личности индивида. Вместо выявления отдельных личностных черт психологи сосредотачивают усилия на поиске того интегрального качества, которое позволяет индивиду дифференцированно реагировать на ситуации и находить оптимальный режим своего участия в них. Субъективное чувство удовлетворенности жизнью вообще и профессиональной деятельностью в частности зависит у человека от успешности его действий в межличностных ситуациях. Способность сотрудников правоохранительных органов решать непрерывно возникающие трудности коммуникативных ситуаций оптимальным образом — наиболее очевидный критерий их жизнеспособности и профессиональной успешности. В качестве примера целесообразно рассмотреть коммуникативную специфику деятельности участкового уполномоченного полиции (УУ), так как он выступает олицетворением большинства профессиональных функций полицейского.

Выбор ситуационного подхода к анализу коммуникативной компетентности позволяет решить ряд задач, поставленных в нашем исследовании: выявление факторов, определяющих специфику коммуникативных ситуаций; определение технологической составляющей коммуникативной компетентности — знаний, навыков, умений, способствующих эффективному решению профессиональных задач; выявление комплекса наиболее типичных ситуаций, отражающих специфику профессии участкового.

Любая коммуникативная ситуация независимо от содержания и предмета общения между ее участниками может быть рассмотрена с точки зрения ряда устойчивых черт, присущих человеческому взаимодействию¹. Контекст нашего исследования обуславливает рассмотрение профессиональных коммуникативных ситуаций участковых с точки зрения стимулов, факторов, оказывающих влияние, эффективно воздействующих на ее ход и

¹ Психология социальных ситуаций: хрестоматия /сост. и общ. ред. Н. В. Гришиной. — СПб. : Питер, 2001. — 386 с.

успешное завершение. Основываясь, с одной стороны, на анализе различных подходов к выбору оптимальных характеристик ситуации, которые могут быть использованы для описания и классификации, с другой — на результатах наблюдения за деятельностью, мнении сотрудников, их руководства и граждан, мы выделили три ключевых момента, определяющих группы факторов-показателей коммуникативных ситуаций участкового: 1) цели; 2) субъекты; 3) условия.

В первую группу отнесены следующие факторы:

- особенности профессиональной цели и их структура;
- сценарии коммуникативных действий;
- правила участия сотрудника и его оппонента в ситуации (правовые, социально-психологические, этикетные);
- особенности коммуникативных средств;
- способ (коммуникативный) достижения профессиональной цели.

Во вторую группу объединены факторы, указывающие на индивидуальные особенности, присущие лицам, участвующим в коммуникативной ситуации:

- характеристики участкового уполномоченного как участника коммуникативной ситуации (возраст, пол, физические и психические особенности, национальный, образовательный, профессиональный статус, религиозные, политические предпочтения и др.);
- характеристики оппонента профессионального общения участкового уполномоченного полиции (возраст, пол, физические и психические особенности, национальный, образовательный, профессиональный, экономический и правовой статус, религиозные, политические предпочтения и другие социальные характеристики);
- роли участников, их статусные отношения, отношения между участниками, обусловленные их подобием и различиями по возрасту, полу, религии, социальному статусу и т. д., а также отношениями знакомства и незнакомства, дружбы, вражды;
- субъективные трудности, обусловленные особенностями взаимодействия сторон.

В третью группу вошли факторы, относящиеся к окружающим условиям и обстоятельствам:

- контекст профессионального взаимодействия с окружающими людьми;
- уровень экстремальности;
- количество участников общения (участковый — один собеседник; участковый — группа собеседников; участковый — макрогруппа, толпа);
- место общения, соотнесенность с окружающей средой;
- типичные объективные трудности, препятствия и помехи коммуникации.

В первой группе факторов, характеризующих коммуникативную ситуацию, особую роль играет **профессиональная цель**. Ее четкое представление, понимание, предполагает определение наиболее эффективных путей достижения и способствует успешному выполнению профессиональных обязанностей сотрудника. Цель выступает основным системообразующим фактором в данной группе. Анализ ведомственных источников, регламентирующих работу участковых, мнений сотрудников и их руководителей об особенностях их профессиональной деятельности позволил выявить следующую структуру профессиональных целей (см. рис.).



Структура профессиональных целей участкового уполномоченного полиции

Они взаимосвязаны, образуют иерархию. На самой вершине иерархии целей (правоохранительных) находится обеспечение правопорядка на обслуживаемой территории, объединяющая более частные: обеспечение личной безопасности граждан, охрана общественного порядка, обеспечение общественной безопасности; предупреждение и пресечение административных правонарушений; раскрытие преступлений, оказание помощи гражданам, должностным лицам, предприятиям, учреждениям и обще-

ственным объединениям в осуществлении их прав и законных интересов. В процессе их достижения участковый участвует в ситуациях, обусловленных спецификой профессиональных функций.

Однако их смысловая нагрузка сводится к реализации ведущей функции участкового уполномоченного — профилактики правонарушений, предполагающей коррекцию поведения и сознания личности гражданина (социальной общности) в правовом поле, приведение последних к должному уровню социальных и правовых норм (юридико-психологические цели). Для ее реализации необходимо владеть информацией о предполагаемом криминальном событии и т.д., в том числе для ее дальнейшего использования в целях профилактики.

Овладение информацией об оперативной обстановке на обслуживаемом участке, по мнению 89% опрошенных сотрудников (в ходе проведенного нами анкетирования), происходит в результате установления доверительных отношений с гражданами, которые, в свою очередь, достигаются в результате осуществления отдельных коммуникативных действий (собственно психологические цели). Их совокупность в целостных ситуациях общения выступает в качестве сценария.

Необходимыми сценариями для успешного исхода большинства коммуникативных ситуаций являются совокупности коммуникативных действий, анализ которых позволил разделить их на две группы в соответствии с двумя разновидностями техник. К первой мы отнесли: наблюдение (визуальную диагностику); технику речи, невербального общения, ролевого поведения, активного слушания. Ко второй группе были отнесены: ориентировка в ситуации, осуществление планирования и гибкой коррекции общения в зависимости от обстоятельств и особенностей гражданина, выбор приемов и установление психологического контакта, выход из него и др.

Включенное наблюдение показало, что четкое представление коммуникативных действий в виде определенной последовательности не свойственно многим сотрудникам в силу того, что коммуникативная ситуация рассматривается ими как стихийно развивающееся событие (по мнению 63% участковых). Лишь 37% опрошенных рассматривали ситуации общения как событие, последствия которого (успех) можно предопределить за счет выполнения четко определенной последовательности коммуникативных действий.

Ограниченный круг отмеченных сотрудниками техник осуществления коммуникативных действий, а также интуитивный, спонтанный их выбор по отношению к определенной категории гражданина и ситуации подтвердили низкий уровень социально-психологической осведомленности, которая, соответственно, влияет на результативность служебной деятельности.

Говоря об эффективности достижения профессионального результата с использованием средств общения, в рамках стандартизированного интервью опытные работники службы с многолетним стажем отметили необ-

ходимость следования определенным правилам, в их состав оказались включены требования о желательном, дозволенном и недозволенном поведении, оформленные в виде убеждений. Одним из факторов, эффективно воздействующих на ход ситуации, сотрудниками (67%) названо выполнение правил, предполагающих:

- 1) внимание к гражданину;
- 2) структурирование времени и процесса общения в силу объективных обстоятельств (за исключением ситуаций общения с потерпевшим, свидетелем, который нуждается в том, чтобы быть выслушанным).

Кроме того, сотрудниками (56%) отмечены правила общеэтического плана, способствующие эффективности их труда: правило поддержания коммуникации за счет соблюдения очередности в разговоре, использования общего языка; правило соблюдения коммуникативных рамок в общении (наличие начала, основной части, заключения); правило самоконтроля: минимум агрессивности, недружелюбия, максимум заинтересованности. Эти правила воплощаются в жизнь не только в ситуациях представления, знакомства, приветствия, прощания, приглашения к беседе, предупреждения о приходе и др., но и регулируют социальные отношения между людьми, коренятся в началах морали, которые повелевают уважать человека. Требование уважения к людям (моральная норма) применительно к повседневному поведению сотрудника выражается в виде правил общегражданского и служебного этикета — вежливость, деликатность, корректность, такт, предупредительность.

Кроме вышеприведенных сотрудниками отмечены правила социально-психологического плана, обусловленные статусно-ролевым содержанием общения. Их выполнение признается обязательным условием успешности в решении большинства профессиональных ситуаций. 67% сотрудников считают, что большинство граждан должны быть информированы об участковом как о представителе власти, стоящем на страже закона, о способах взаимовыгодных контактов с ним (например: не препятствовать проходу в собственное жилище, рабочее помещение; делиться имеющейся информацией, необходимой участковому для осуществления своих функций по поддержанию правопорядка и т.д.). Как показывают результаты опроса граждан, такие контакты предполагают соблюдение субординации по отношению к «правовой», «государственной» позиции участкового уполномоченного, проявляющейся в готовности так или иначе реагировать на его обращение.

Почти все сферы взаимодействия участкового уполномоченного с окружающими людьми одновременно регламентируются формальными правилами (служебного распорядка, модели поведения, соответствующей представителю власти, служебного этикета), которые носят фиксированный характер, и динамичными по природе правилами межличностных ситуаций.

Последние формируются как продукт организованных обстоятельств их применения. Вместе с тем правила повседневного общения берут начало в фундаментальных нормах и ценностях, свойственных определенной культуре.

Включенное наблюдение за деятельностью участковых уполномоченных подтвердило лингвистическую специфику профессиональных коммуникативных ситуаций, отражающихся на особенностях использования сотрудником коммуникативных средств — вербальных (речевых) и невербальных.

Изучая ситуации, обусловленные профессиональной целью, опрашивая участковых, их руководство, граждан, мы задавались вопросами: 1. Какова степень значимости речевых контактов в процессе достижения профессиональной цели участкового уполномоченного? 2. Обеспечивает ли речевое взаимодействие установление контакта, достижение доверительных отношений с гражданами? 3. Считает ли участковый уполномоченный важным отдавать себе отчет о каждом из своих речевых «поступков» в процессе реализации профессиональных функций? 4. Какие правила, принципы должны быть положены в основу эффективности речевого взаимодействия с различными категориями граждан?

Из числа опрошенных участковых 63% придают большое значение информационному качеству речевых контактов с представителями различных категорий граждан, тем более в ходе оказания на них профилактического воздействия. Для большинства участковых уполномоченных (86%) речевое взаимодействие является одним из главных способов достижения доверительных отношений с гражданами, которые позволяют получить профессионально значимую информацию. А в ситуации профилактического воздействия на правосознание и поведение гражданина участкового уполномоченного отмечается важность передачи необходимой информации через речевой канал.

Анализ речевого взаимодействия участковых уполномоченных с различными категориями граждан показывает, что ряд рече-языковых (лингвистических) факторов может эффективно воздействовать на ход достижения профессионального результата, на процесс осуществления профилактических мероприятий лишь при соблюдении следующих условий:

Во-первых, это полнота речевой информации по ее количественному объему.

Опросы граждан, представителей руководства службы, преподавателей, осуществляющих профессиональную подготовку участковых уполномоченных, показали, что:

-не все сотрудники оценивают важность умения оперировать объемом передаваемой собеседнику информации в целях воздействия на него и управления его состоянием, мыслями, переживаниями, установками и т.д.;

-большинство сотрудников, передавая информацию, интуитивно дозируют ее в соответствии с ситуацией и таким образом предстают в глазах большинства граждан, проживающих на обслуживаемой территории, «немногословными», «говорящими сразу по существу дела»;

-участковый уполномоченный в большинстве ситуаций профессионального общения не вступает в разговор «с пустыми руками». В его распоряжении всегда есть минимально необходимые сведения, достаточные для быстрого выбора эффективной коммуникативной стратегии.

Лимит времени, с одной стороны, и разнообразие возможных источников информации — с другой, обуславливают выполнение универсального для деятельности участкового уполномоченного требования: все высказывания, которые формулируются участковым, должны содержать оптимальное количество информации для достижения коммуникативной цели. В них должно быть не меньше и не больше информации, чем требуется для гражданина в определенной ситуации.

Во-вторых, это качество информации.

76% участковых признают смысловое качество информации оптимальным средством достижения психологического контакта с собеседником, по их мнению, информация должна быть правдива и искренне произнесена. 63% сотрудников признают возможность оперировать для достижения профессиональной цели информацией, которая не всегда соответствует истине, оправдывая себя тем, что об этом никто не знает. 78% опрошенных граждан доступно распознавание неискренности, фактов фальсификации информации (на интуитивном уровне, в большинстве своем) со стороны участкового уполномоченного. 58% воспринимают такие ситуации общения как стрессовые (чреватые негативными для них последствиями), считают их фактором, напрягающим собственную психику, способствующим конфронтации.

В профессиональных ситуациях участкового уполномоченного существует необходимость выбора оптимального по смыслу высказывания, обращенного к собеседнику. Высказывание оптимально по своему смыслу тогда, когда оно: а) искренно («не говори того, в чем ты не уверен»; «не говори того, что ты считаешь ложным»); б) обоснованно («не говори того, для чего у тебя нет достаточных оснований»).

В-третьих, в ходе выбора элементов воздейственности в речевой коммуникации участковые особое внимание уделяют факторам, которые названы термином «релевантные».

56% участковых признают в своем профессиональном общении в конкретных коммуникативных актах наличие элементов спонтанности, выраженных в: а) выходах за пределы темы, обсуждаемой в данный момент; б) помехах извне, переключающих внимание собеседников на что-либо другое; в) частых переходах от одной темы к другой; г) «пробалтывание» общеизвестных аспектов темы и др. Сотрудники считают вышепере-

численные моменты в коммуникативном акте закономерными, но, в большинстве случаев, отвлекающими на себя много служебного времени, не всегда способствующими сохранению контакта. Некоторым категориям граждан выгоден «разговор не по делу» как отвлекающий внимание сотрудника, отдаляющий по времени реализацию административных санкций в их отношении и т.д. По мнению 67% участковых, некоторым категориям граждан (потерпевшие, свидетели случившегося происшествия и др.) свойственно считать (в силу их эмоционального состояния, аффекта, негативизма в адрес сотрудника ОВД и др.), что их высказывания имеют непосредственное отношение к «делу», но это не соответствует коммуникативной цели сотрудника.

Для достижения необходимого коммуникативного эффекта — профессионального результата (получения необходимой информации), следует руководствоваться правилом «Не отклоняйся от темы» в отношении своих высказываний и высказываний своих собеседников. Таким образом, высказывание в аспекте релевантности оценивается по результату, а не в процессе произнесения.

В-четвертых, анализ речевой практики показал, что высокая эффективность речевой коммуникации достигается качеством ее передачи, т.е. тем, как говорится.

Сотрудники (84%) признают обусловленность трудностей коммуникативного воздействия неясностью информации, произнесенной ими, а также их собеседниками. Информация может оказаться неясной собеседнику в виду того, что: 1) информация не принимается из-за ее сложности; 2) информация плохо сформулирована; 3) в процессе передачи информации нарушен баланс между «известным» и «неизвестным» собеседнику; 4) присутствует неопределенность информации, способствующая ее двоякому истолкованию (когда это не является коммуникативной целью).

Сотрудникам полиции в ходе передачи информации целесообразно избегать непонятных выражений, т.е. тех, которые неприемлемы по уровню сложности, с одной стороны, или из-за плохой формулировки — с другой. В соответствии с наблюдениями психологов превышение некоторого определенного коэффициента сложности материала приводит к тому, что он перестает быть интересным даже тому слушателю, который был в высшей степени заинтересован в нем¹. Степень сложности должна быть регулируема сотрудником. Эффективность коммуникации в данном случае будет состоять в том, чтобы сотрудник осознавал взаимосвязь категорий, задействованных в объяснении, простоту и скорость процесса приобщения партнера к трудной для понимания информации, а также стремился помочь собеседнику расположить новую информации в составе его тезауруса.

¹ См. : Ключев Е. В. Речевая коммуникация : учебное пособие для университетов и вузов. — М. : ПРИОР, 1998. — С. 101.

Информация, переданная сотрудником, должна быть полезно избыточна. Чрезмерная краткость, так же как и многословие в своем крайнем проявлении, способны разрушить контакт. Как сам коммуникативный акт, так и информация, передаваемая в его ходе, должны быть организованы определенным образом. Любой коммуникативный акт может быть представлен в виде некоторой последовательности этапов, на каждом из которых предмет общения представлен в разном объеме. Имеет большое значение пропорциональность распределения предмета в пределах коммуникативного акта, которая заключается в том, что предмет:

- не «забывается» надолго, между тем как коммуниканты обсуждают проблемы, не имеющие отношения к собственно предмету;

- не характеризуется односторонне;

- не берется изолированно, вне его связи с другими предметами и др.;

- в ходе разговора не происходит подмены предмета другим предметом, даже и подобным ему.

Учет полицейским вышеприведенных правил использования речевой коммуникации позволяет эффективно управлять ходом профессиональных ситуаций и достигать выгодного профессионального результата. Другими словами, с целью придания коммуникации воздействующего характера процесс построения и передачи речевого сообщения должен быть определенным образом алгоритмизирован в соответствии с вышеприведенными правилами.

Язык и речь, будучи ситуативно обусловлены, в свою очередь, накапливают в себе и *невербальные ресурсы*, необходимые сотруднику как участнику ситуации для достижения своих профессиональных целей. Однако в ходе анкетирования установлено, что невербальный компонент коммуникации является значимым лишь для 32% опрошенных участковых, придающих большое значение коммуникативному мастерству (знаниям и навыкам) в интерпретации невербального поведения гражданина, понимании на его основе чувств, отношения к предмету разговора (порой тщательно скрываемых). Всего 9% сотрудников посчитали целесообразным для успеха в ситуации общения с различными категориями граждан (воздействия в ходе профилактических бесед) умение контролировать отдельные компоненты собственного невербального поведения (мимику, позы, жестикуляцию, межличностную дистанцию, паралингвистические компоненты речи и др.).

Наряду с коммуникативными средствами, одним из факторов, определяющих характер коммуникативных ситуаций, является *способ (прием) достижения профессиональной цели*. Анализ нормативных документов, регламентирующих деятельность участкового уполномоченного, включенное наблюдение подтверждают воздействующий характер коммуникации, проявляющийся в необходимости использования коммуникативного воз-

действия в большинстве профессиональных ситуаций, связанных с профилактикой правонарушений и преступлений.

При осуществлении своих функций (общая и индивидуальная профилактика преступности, расследование административных преступлений и др.) сотрудник эффективно достигает поставленных целей различными средствами и методами. Сущность их заключается в побуждении объекта принимать предлагаемую ему идею или организовывать свое поведение в нужном для правоохранительных органов направлении. Участковому уполномоченному при решении задач охраны общественного порядка, профилактике преступлений приходится добиваться глубокого и осмысленного понимания своей профессионально-должностной и личной позиции, признания своей правоты, нередко — признания вины правонарушителем. Профилактическая деятельность участкового уполномоченного наиболее полно отражена в коммуникативных ситуациях, в которых участковому приходится убеждать, побуждать, переубеждать, предупреждать, предостерегать, запрещать, советовать, просить и т.д.

В ходе анкетирования, интервьюирования выяснялись вопросы эффективности использования и применения конкретных *приемов эффективного коммуникативного воздействия*, которые, в свою очередь, также придают особую окраску профессиональным ситуациям взаимодействия участкового с различными категориями граждан. В данном случае под приемом понимается конкретный способ усиления воздействующей функции речи. Экспериментально доказано, что при почти идентичном содержании речи могут быть получены разные результаты, которые в числе других причин зависят от технически правильного, прицельного использования способов усиления воздействия речи.

Из известных в психологии форм речевого волеутверждения в деятельности участкового уполномоченного присутствуют (по убывающей степени выраженности воли и разному воздействию) пять основных форм¹:

1. Приказ — наиболее императивная, лаконичная форма волеутверждения, отрицающая право другого человека на его обсуждение и нормативно обязывающая подчиниться и выполнить требуемое в точно устанавливаемый срок. По мнению 18% сотрудников, данная форма реально используется в ходе общения начальников с подчиненными внутри самих правоохранительных органов, а также в наиболее кризисных ситуациях общения с гражданами (при пресечении криминогенно-опасных, преступных действий).

2. Требование, указание — часто используемые сотрудником императивные формы волеутверждения, особенно в ситуациях непосредственного участия в предотвращении преступления или правонарушения (97%

¹ Столяренко А. М. Психологические приемы в работе юриста : практ. пособие. — М. : Юрайт, 2000. — С. 122.

из числа анкетированных). Требуя прекратить правонарушение, участковый опирается на возможность привлечения гражданина к правовой ответственности за невыполнение.

3. Предостережение, предупреждение используются всеми сотрудниками при осуществлении мер общей и индивидуальной профилактики наиболее часто, как упреждающие неправомерное действие гражданина. Разъяснения и обоснования усиливают их воздействие.

4. Совет, предложение, рекомендация еще менее императивны, ориентированы на выполнение определенных действий, предполагают добровольность, желательность. Наиболее часто они используются участковым во время встреч с общественностью, осуществлении общепрофилактических мероприятий, предполагающих встречи с представителями коммерческих предприятий, организаций и т.д. Разновидность рекомендательной формы — инструкция, инструктирование — может занимать промежуточное положение между советом и требованием. Детальность и алгоритмизированный, четкий характер изложения инструкции как бы сам подчеркивает необходимость ее исполнения, причем пунктуального. Например, сотрудник может инструктировать гражданина по поводу правил хранения имеющегося у него охотничьего ружья, боеприпасов, правил прописки и т.д.

5. Просьба, как наиболее деликатная форма воздействия, используется сотрудником в отношении добросовестных и правопослушных граждан, рассчитана на их разум, понимание, лояльность. В некоторых случаях участковый, рассчитывая на воспитательные результаты, намеренно облекает воздействие в такую форму, отвечающую самым высоким критериям гуманного общения. По отношению к лицам, находящимся под административным надзором, сотрудник использует просьбу как определенный аванс доверия и уважения к свободам и правам других.

Приведенный выше перечень методов и приемов психологического коммуникативного воздействия является совокупностью наиболее очевидных и закономерно присутствующих в деятельности участкового уполномоченного *способов воздействия*, определенным образом характеризующих профессиональные коммуникативные ситуации. Вышеприведенные данные декларируют воздействующий характер общения полицейского, более того, ряд из них, например рекомендации, при отсутствии указанного характера полностью теряют смысл.

Вторая группа факторов, представляющих специфику коммуникативной ситуации, включает в себя личностные характеристики субъекта и объекта общения, их статусно-ролевые позиции. Результаты анкетирования участковых показали, что контингент их профессионального общения — различные категории граждан — во многом отражает специфику профессиональной коммуникативной ситуации, что выдвигает его в качестве критерия типологии ситуаций.

Также участковый наиболее интенсивно общается с потерпевшими, заявителями, свидетелями, очевидцами происшедшего события. Выявление

наиболее типичных ситуаций взаимодействия, обусловленных категорией граждан, позволяет уточнить совокупность необходимых знаний (например, психологические особенности поведения потерпевшего), навыков и умений оптимальной коммуникации для достижения профессионального результата.

Сотрудник и каждый из граждан, относящийся к вышеприведенным группам, играют в коммуникативной ситуации определенные роли, которые также должны рассматриваться как фактор, активно влияющий на специфику коммуникативной ситуации. При этом, выявляя зависимость смысла и содержания коммуникативной ситуации от социальной роли участвующих в ней сторон, мы будем иметь в виду соответствующий принятым нормам способ поведения людей в зависимости от их статуса или позиции в обществе в системе межличностных отношений.

Индивидуальное исполнение роли имеет не только профессионально-статусную «должностную», но и определенную «личностную окраску», зависящую, прежде всего, от его знаний и умения находиться в данной роли, от ее значимости для него, от стремления в большей или меньшей степени соответствовать ожиданиям окружающих. Диапазон и количество ролей определяется многообразием социальных групп, видов деятельности и отношений, в которые включен участковый уполномоченный полиции с его потребностями и интересами. В результате включенного наблюдения и стандартизированного интервью с сотрудниками, их руководителями и гражданами было выявлено, что основной социальной ролью, обусловленной местом участкового в системе объективных социальных отношений, считается роль представителя государственной власти, обладающего определенной совокупностью властных полномочий. Непосредственно с этой ролью связана и роль профессиональная — роль представителя государственной власти, стоящего на страже закона, осуществляющего контроль над соблюдением правопорядка на обслуживаемой территории. Наконец, участковый уполномоченный является носителем ролей, определяемых местом сотрудника в системе межличностных отношений. По отношению к представителям различных категорий граждан он может выступать, с одной стороны, в качестве «советчика», «наставника», «друга», «хорошего собеседника», а с другой в качестве «всюду сующего нос», «грозного судьи», «врага», «агрессора, вторгающегося в чужую жизнь» и др. В свою очередь, довольно разнообразны роли, которые принимают на себя представители различных социальных групп, граждане, проживающие на обслуживаемой территории. Независимо от профессии, социального и правового статуса они исполняют в общении с участковым огромный диапазон ролей, начиная с «активного помощника», «добропорядочного гражданина» и заканчивая «непримиримым врагом закона», «ярким оппозиционером», «обвинителем власти» и др.

Ролевая предписанность поведения общающихся сторон обуславливает особую специфичность причин вступления в общение. Это определяет

изначальное содержание общения, его цели, психологическое состояние партнеров, особенности развития взаимодействия — то есть большинство характерных компонентов ситуации.

Итак, социальная роль, выполняемая сотрудником ОВД, фиксирует то место, которое он занимает в системе социально-правовых отношений, поэтому он часто оказывается лишенным возможности спонтанности своего поведения, так как те или иные действия диктуются исполняемой профессиональной ролью. На сегодня профессиональное общение полицейских чаще всего представляет собой формализованный вариант межличностного общения. В профессиональном общении сотрудники исполняют свои функциональные обязанности по отношению к гражданам как представители правоохранительных органов. Их действия выступают в русле официальной линии поведения, так как их нормы и правила предопределены. Однако такая формализованность общения сковывает психическую активность граждан и требует от сотрудника коммуникативной гибкости, применения специальных средств активизации общения.

В процессе общения официальные, урегулированные нормами права отношения и неформальное, чисто психологическое их содержание тесно переплетены между собой. Нельзя не видеть, какой огромный массив необходимой информации утрачивается при недооценке роли неформальных отношений, как возрастает сопротивление. Но, рассматривая проблему неформальных отношений как самостоятельную, необходимо говорить об определенных рамках, пределах дозволенного в этих отношениях.

Таким образом, границы коммуникативной компетентности участкового уполномоченного полиции закономерно включают в себя способности к осуществлению профессиональной коммуникации в различных ролях, формальных и неформальных, официальных и неофициальных, что однозначно способствует эффективности профессиональной деятельности.

Завершает вторую группу факторов — показателей специфики коммуникативной ситуации фактор *субъективных трудностей*, возникающих в ходе общения из-за диссонанса психологических особенностей участвующих в нем сторон. Анализ практики показывает, что даже при самых благоприятных условиях профессионального общения участкового уполномоченного установлению коммуникативного (тем более, психологического) контакта с окружающими людьми часто мешают индивидуально-типологические различия. К ним кроме внешних данных (которые трудно изменить, но можно маскировать) относятся темперамент, характер, эмоциональные состояния, интеллектуальные способности и т.д. Их наличие и создает трудности (барьеры) на пути оптимального развития коммуникативного и психологического контакта в профессиональном общении. Наличие таких барьеров (трудностей) придает ситуации негативную окраску, увеличивая психологическую дистанцию между партнерами,

снижая уровень взаимного самораскрытия и степень взаимного доверия, деформируя характер взаимодействия в общении.

По результатам проведенного нами анкетного опроса, наиболее типичные трудности для коммуникативных ситуаций в деятельности участкового обусловлены следующей совокупностью субъективных факторов.

66% респондентов определили как важный, трудно преодолимый барьер в профессиональной коммуникации — принадлежность собеседника к реальной «высокоавторитетной» социальной группе. Превосходство по социальному статусу ими отмечалось по ряду показателей: одежда, знаки различия, награды, очки, оформление волос, драгоценности, наличие автомобиля, его марка, оформление жилища, кабинета т.д. 24% из числа опрошенных считают трудными для себя контакты с собеседниками, принадлежащими к низкоавторитетной социальной группе. К их числу относятся: лица с криминальным прошлым, бомжи, алкоголики, содержатели притонов и т.п.

Среди барьеров второй группы, *превосходства собеседников в физическом развитии*, 45% участковых отметили влияние на ход профессионального общения и «весомость» собственной позиции превосходства собеседника по значимому признаку телосложения (атлетическая фигура, коренастость, полнота, подтянутость и т.д.), 22% — превосходства собеседника по росту.

В группе барьеров *интеллектуального развития и образованности собеседника* 44% опрошенных участковых отмечают как наиболее затрудняющий общение такой фактор, как высокая компетентность в собственной профессии. По их мнению, участковому при выполнении своих обязанностей постоянно приходится регулировать правоотношения в области коммерции, строительства, гражданства, трудоустройства и т.д., и, таким образом, взаимодействовать и даже противостоять специалистам в этих областях, нарушающим закон. Помимо этого, имеющиеся у участкового юридические, педагогические и психологические знания не всегда могут конкурировать с аналогичными знаниями вышеуказанных категорий граждан. Превосходство собеседника по уровню интеллектуального развития признают для себя 24% опрошенных сотрудников, а превосходство собеседника в житейском опыте — 17%.

Из группы барьеров *манеры поведения* больше половины респондентов (52%) оценили как затрудняющий профессиональное общение фактор независимости собеседника в различных ситуациях общения, связанной с пониманием собеседником ситуации, в которой он находится, а именно предвидение последствий каждого своего слова, поступка.

34% отметили независимость собеседника в различных ситуациях общения, связанную с высоким самомнением (собеседник «не замечает» партнера по общению).

Практически все опрошенные сотрудники признают для себя важность, влияние *авторитета возраста* собеседников. Наиболее значимыми в смысле специфики общения, возможных коммуникативных проблем для

28% опрошенных участковых оказались представители подросткового (10 — 15 лет), зрелого (35 — 60 лет), пожилого (60 — 75 лет) возраста.

Барьеры *авторитета пола* считают для себя значимыми и трудно-преодолимыми 67% опрошенных сотрудников. 55% участковых считают, что им труднее решать свои профессиональные задачи в ходе общения с представительницами слабого пола. 28% — что их профессиональное общение происходит проблематично с представителями сильного пола.

Барьер *отрицательных эмоций*. В ходе стандартизированного интервью был выявлен спектр эмоциональных состояний, наиболее влияющий на ход и результат профессиональной коммуникации. Как сами сотрудники, так и их оппоненты по общению считают отрицательные эмоции фактором, препятствующим эффективной коммуникации. Однако среди эмоциональных состояний, наиболее часто испытываемых в ходе профессионального общения и затрудняющих его, участковые уполномоченные выделили следующие:

- страдание, (вызванное трагическим событием, физической болью, неудовлетворенностью своим социальным статусом, одиночеством, оскорблением и т.п.);
- гнев (в ответ на оскорбление, на неожиданное препятствие и т.п.);
- отвращение, брезгливость (из-за нарушения элементарных этических норм, «гигиенического неприятия» собеседника и т.п.);
- презрение (в ответ на аморальные поступки, неприемлемые черты характера);
- страх (из-за внезапного появления источника опасности, непосредственной и предполагаемой угрозы собственной жизни и жизни близких людей и т.п.);
- стыд, злоба, вина (из-за статусного, правового, материального «бессилия» при решении профессиональных задач и т.п.);
- общее эмоционально-негативное состояние (плохое настроение).

Среди эмоциональных состояний, испытываемых различными категориями граждан, которые значительно затрудняют общение с ними, сотрудники выделяют прежде всего:

- гнев, злобу, которые возникают у некоторых категорий граждан вследствие: а) вторжения сотрудника в их жизнь; б) попыток исправить их образ жизни; в) силовых способов предотвращения противоправного поведения и т.п.;
- страх (из-за осознания возможных негативных перспектив, последствий наказания и т.п.);
- стыд и вину за совершенный поступок;
- страдание (вызванное трагическим событием, физической болью, неудовлетворенностью своим социальным статусом, одиночеством, оскорблением и т.п.);
- презрение как следствие устойчивого, упрощенного стереотипа восприятия сотрудника ОВД как представителя противоположного соци-

ального лагеря, а также вследствие неприемлемых черт характера сотрудника: твердости, беспристрастности, уверенности или неуверенности и др.

Итак, профессиональные ситуации общения могут быть охарактеризованы с точки зрения барьеров, трудностей субъективного плана, то есть тех индивидуальных особенностей, которые присущи как участковому, так и различным категориям граждан. Вместе с тем, как показали наши исследования, при достаточно высоком уровне развития коммуникативной компетентности сотрудника влияние вышеуказанных субъективных трудностей на результативность его профессиональных функций становится незначительным.

Третья группа факторов, определяющих специфику коммуникативных ситуаций в деятельности участкового уполномоченного, непосредственно связана с окружающими условиями, обстоятельствами. Каждая ситуация имеет свои пространственные границы, так как ее участники обычно связаны определенным местом действия. Предметное насыщение данного пространства общения обычно согласовано с целевым назначением последнего. Ряд предметов являются своеобразными опорными точками для участников ситуации. Такими точками, например, для кабинета, служат предметы мебели и т. п. Каждый опорный предмет несет особую социальную функцию и имеет свой семиотический статус (особенно это характерно для предметной среды официального государственного учреждения, где все наделено символическим смыслом). Физическая среда ситуации подвержена действию так называемых модификаторов. Это — температура, влажность, освещенность, звук, цвет, запах. Модификаторы могут серьезно влиять на взаимодействие людей, особенно в крайних проявлениях (закрытое пространство, чрезмерно яркий свет или его отсутствие, специфические шумы и т. п.).

Одним из наиболее общих внешних, объективных факторов, свидетельствующих о специфике коммуникативной ситуации, является *контекст профессионального взаимодействия* сотрудника ОВД с окружающими людьми. Контекст происходящего во многом обуславливает смысл и содержание взаимодействия между людьми. Рассмотреть поведение человека в определенном контексте означает поместить его в такие рамки, в которых оно приобретает более или менее однозначный смысл¹. Согласно результатам опроса участковых уполномоченных, в профессиональной коммуникации могут быть выделены:

1) коммуникативные ситуации социально-ролевого уровня — контакты ограничиваются ситуативной необходимостью: на улице, в транспорте, в магазине, на приеме в официальном учреждении. Основным принципом взаимоотношений на этом уровне является знание и реализация норм и требований социальной среды участниками социального взаимодействия;

¹ См. : Куница В. Н., Казаринова Н. В., Погорьша В. М. Межличностное общение : учебник для вузов. — СПб. : Питер, 2001. — С. 102.

2) коммуникативные ситуации делового уровня, обусловленные интересами дела, совместной деятельностью, направленной на достижение общих целей. Основной принцип деловых взаимоотношений — рациональность, поиск средств эффективного сотрудничества;

3) коммуникативные ситуации интимно-личностного уровня. Они характеризуются особой психологической близостью, сопереживанием, проникновением во внутренний мир других людей. Основными принципами этого общения являются эмпатия, рефлексия, идентификация.

Для участкового уполномоченного ситуации его профессиональной деятельности могут иметь широкий спектр эмоциональных оттенков, связанных прежде всего с потребностями участвующих в общении сторон. Проведенные нами опросы участковых свидетельствуют об экспрессивной, эмоциональной подоплеке многих коммуникативных ситуаций, вызванных общением с потерпевшими, «жалобщиками» — заявителями, свидетелями очевидцами свершившегося преступления, участниками конфликтов (особенно семейно-бытовых) и т.д. Именно тогда у сотрудника нет достаточного времени для выбора оптимальной стратегии коммуникативного поведения, его планирования; события ситуации протекают чрезвычайно быстро; у оппонента профессионального общения (у общающихся сторон) ярко выражена потребность поделиться накопившимися чувствами, эмоциями. В таких условиях ситуация приобретает *экстремальный характер*. Экстремальность, чрезвычайность ситуации возникает как результат непреодолимости проблем, природа которых имеет не только субъективный (как сказано выше), но и объективный характер.

Типичные трудности являются одним из факторов, информирующих о природе и особенностях коммуникативной ситуации. Они обусловлены объективными стрессовыми обстоятельствами. Для участкового уполномоченного — это вхождение в новую социальную среду, профилактика преступлений, предъявление обоснованных законом претензий к человеку, преступившему закон, расследование преступления, разрешение семейно-бытовых конфликтов, выступление перед общественностью. Ожидание критики со стороны окружающих, страх перед публичным выступлением, необходимость демонстрировать беспристрастное отношение к подозреваемому в совершении правонарушения могут вызывать дискомфорт или даже паническое уклонение от стрессовой ситуации, соответственно сопровождающееся отказом от намеченных профессиональных целей. Для граждан, проживающих на обслуживаемой территории, оказываются стрессовыми ситуации: обращение за помощью в полицию, заявление об увиденном преступлении, чистосердечное признание в совершенном проступке и т.д.

Общий анализ деятельности, а также опрос и интервью участковых уполномоченных позволил предположить совокупность типичных ситуаций, участие в которых требует от сотрудника специальных коммуникативных знаний, навыков, умений и личностных качеств (см. таблицу).

Умения в сфере профессионального общения полицейского
(на примере участкового уполномоченного полиции)

Аналитико-перцептивные умения	Психотехники
Умение планировать профессиональное общение в различных ситуациях	Психотехника профессионального наблюдения за объектами и обстановкой коммуникативной ситуации
Умение осуществлять анализ коммуникативной ситуации с позиции собственного профессионального статуса, роли	
Умение осуществлять психологический самоанализ и оценку собственных состояний и переживаний в ходе общения	
Умение осуществлять психологический анализ высказываний собеседника в ходе общения (на предмет их адекватности психологическому состоянию)	
Умение понимать главное и второстепенное в разговоре	
Умение осуществлять психологический анализ состояний и переживаний собеседника в ходе общения (осуществить тщательную ориентировку эмоционального состояния гражданина по вербальному и невербальному каналам)	
Умение диагностировать ложь	
Умение оценивать собеседника, предвидеть его намерения, отдавать себе отчет о занятой собеседником позиции в разговоре и применяемых приемах	
Умение отслеживать типы взаимодействия людей в процессе коммуникации	
Умение анализировать мимику, позы, жесты, взгляд партнера по общению и сопоставлять их с высказываниями	
Умение определять природу трудностей в общении (барьеров) и др.	
Психологические умения осуществления отдельных коммуникативных действий	
Умение осуществлять самоподачу в общении (осуществить самоподачу в роли специалиста, призванного помогать в решении личных правовых проблем)	Психотехника установления коммуникативного контакта
Умение выбрать стиль общения на основе статусно-ролевых позиций (собственной и оппонента по общению)	
Умение быстро, легко и по-деловому включиться в общение и перейти к сути разговора	
Умение гибко строить и перестраивать общение в зависимости от ситуации	
Умение устанавливать психологический контакт, доверительные отношения с различными категориями партнеров по общению (избирать соответствующий психологии собеседника прием установления контакта)	
Умение преодолевать психологические барьеры в общении	
Умение избирать в зависимости от ситуации, диалогическую или монологическую форму общения	

Умение убеждать (при убеждении человека — умение выяснить его позицию и отношение к теме, цели, обстоятельствам и прочим аспектам разговора; умение найти те аргументы и доводы, которые убедительны именно для данного конкретного человека, умение получить его принципиальное согласие; умение убедительно отказать; умение, убеждая, корректировать поведение собеседника; умение сказать ему комплимент и т.д.)	Психотехника убеждения, аргументации.
Умение аргументировано защищать свою позицию и опровергать неприемлемые для решения служебных задач предложения (умение убеждать, утверждать)	
Умение воздействовать на собеседника, применяя различные формы речевого волеутверждения (приказ, требование, указание, предостережение, предупреждение, совет, предложение, рекомендация, просьба)	
Умение вести дискуссию, диалог, советоваться	
Умение взять на себя инициативу начала диалога и его ведения (использовать различные стратегии ведения диалога)	
Умение достигать запланированной цели диалога таким образом, чтобы у собеседника сохранялось желание продолжать сотрудничество	
Умение управлять ходом диалога и закончить его в нужный момент	
Умение дать собеседнику обратную связь по всем аспектам разговора	
Умение соблюдать правило комплиментарности поведения коммуникатора и реципиента	
Умение критиковать	Психотехника речи
Умение задавать вопросы	
Умение правильно подобрать слова, соответствующие цели общения, ситуации и собеседнику	
Умение правильно, выразительно и образно выстраивать речевые высказывания (навыки и умения вербализации, интерпретации)	
Умение управлять темпом речи, паузами, интонацией, громкостью	Психотехника использования неречевых средств
Умение контролировать наличие в высказываниях вздохов, кашля, смеха, плача, не соответствующих ситуации	
Умение управлять мимикой, позой, жестами, взглядом	
Умение управлять дистанцией и расположением между собеседниками	
Умение слушать собеседника, проникать в смысл того, что порой неявно выражено в словах (активное, эмпатическое, рефлексивное, нерефлексивное слушание)	Психотехника «активного» слушания
Умение оказать мнемоническую помощь (помощь в припоминании забытой информации)	
Умение поддерживать поток информации с помощью резюмирования и др.	

Умение управлять собственными состояниями в кризисных ситуациях профессионального общения (выровнять собственное эмоциональное напряжение, мешающее диалогу без снижения темпа и эффективности ведения разговора; управлять собственными состояниями в кризисных ситуациях профессионального общения; обеспечить психологический контакт через соответствующее эмоциональное состояние)	Психотехника эмоциональной саморегуляции
Тактико-психологические умения	Психотехника коммуникативного поведения в целостных профессиональных ситуациях
Умение учитывать благоприятные объективные ситуативные условия для профессионального общения (выбирать благоприятное с точки зрения освещенности, звукоизоляции, наличия социального окружения и др. место общения)	
Умение учитывать субъективные (собственные и партнера по общению) предпосылки (факторы) развития ситуации	
Умение строить социально ориентированное общение с соблюдением основных форм ритуального поведения: приветствия, представления, разговора на общепринятую тему и т.д. (умение учитывать культурные особенности ритуального поведения с гражданами, проживающими на обслуживаемой территории)	
Умение осуществлять различные варианты «разведопроса»	
Умение осуществлять коммуникацию в рамках производства отдельных элементов следственных действий (допроса, очной ставки, предъявления для опознания, осмотра, обыска, следственного эксперимента, проверки показаний на месте)	
Умение строить воздействующее определенным образом (корректирующее поведение и правосознание) общение с преступниками, лицами, находящимися в алкогольном, наркотическом опьянении	
Умение строить коррекционно-ориентированное общение с различными категориями граждан, проживающими на обслуживаемой территории, особенно: а) лицами, находящимися под административным надзором; б) свидетелями; в) потерпевшими; г) несовершеннолетними правонарушителями; д) лицами, имеющими суицидальные наклонности; е) родителями несовершеннолетних правонарушителей; ж) душевнобольными и др.	
Умение публично выступать и строить социально-ориентированное общение	
Умение психологически достоверно осуществлять общение в различных ролях и позициях, управлять инициативой в общении	
Умение использовать сленговую речь для облегчения достижения профессиональной коммуникативной цели	
Умение предупреждать и преодолевать конфликты во взаимоотношениях (умение выступить в роли арбитра между конфликтующими сторонами; умение понять их требования; умение найти конструктивную линию взаимодействия всех сторон)	
Умение регулировать психологические состояния, эмоции партнеров по общению (снимать эмоциональное напряжение)	

Анализ коммуникативных ситуаций показал, что существует универсальный комплекс психологических коммуникативных задач, включающий в

себя познавательные-коммуникативные и коммуникативно-воздейственные. Критерием такого разделения является наличие двух взаимосвязанных этапов коммуникации: этап познания и анализа коммуникативной ситуации (ее отдельных факторов), этап воздействия на гражданина и ситуационные факторы с целью управления его поведением, а также ходом ситуации.

Специфика данных коммуникативных задач особенно ярко проявляется в ситуации проведения профилактической предупредительной беседы с «поднадзорным».

На первом этапе в контексте данной коммуникативной ситуации решаются познавательные-коммуникативные задачи:

1. Ориентировка в ситуации через уяснение ряда ее аспектов: мотивационного, целевого контекста (какова причина, конкретная цель), пространственно-временного контекста (насколько время и место обеспечивают эффективность процесса общения).

2. Ориентировка в личности гражданина. Сотрудник ставит коммуникативный диагноз, т.е. формирует образ гражданина, чье поведение и правосознание нуждаются в коррекции, через анализ его вербальных, невербальных, статусно-ролевых характеристик, конкретных действий и поведения в целом в ходе коммуникации. Эти задачи решаются практически одновременно.

Ко второму этапу, в ходе которого выполняются уже коммуникативно-воздейственные задачи, сотрудник приступает на основе анализа вышеуказанных параметров. К ним относится выбор адекватных приемов установления контакта, которые в данном случае уже выступают как средство воздействия на гражданина или обстоятельства ситуации. Другой не менее важной задачей в ситуации этого типа может являться изменение точки зрения, мнения, позиции, установки, отношения и других характеристик объекта коммуникации. Решение этих задач осуществимо лишь в результате высокоразвитых умений. По отношению к данной ситуации наиболее востребованным является комплекс умений, основанных на аналитико-перцептивных способностях, логико-композиционных возможностях речи и др. В ситуации общения с гражданином, находящимся под административным надзором, сотруднику необходимы:

- умение понять, как надо вести себя, что и как ему говорить, умение раскрепостить, разговорить, создать у него положительный, конструктивный настрой на предстоящий разговор;

- умение, внимательно слушая его сообщение, одновременно наблюдать и учитывать особенности его вербального и невербального поведения;

- умение понять психологические особенности собеседника, определить характер его поведения и психического состояния, его желание или нежелание продолжать разговор, его способность (готовность) продемонстрировать, доказать или изменить свою позицию и т. п.;

- в процессе разговора — умение отобрать, выделить наиболее существенное из всего сказанного собеседником; умение понять его подчас скрытые намерения и цели;

- умение отслеживать особенности влияния субъективных интересов, состояния психологических особенностей человека, его опыта, ожиданий на процесс коммуникации и др.

- умение выделять информационные погрешности в ходе разговора и помогать справляться с ними гражданину;

- умение установить зависимость сообщения от особенностей личности гражданина;

- умение выявить зависимость сообщения от момента запоминания информации до сообщения непосредственно сотруднику полиции.

Из логико-композиционных умений в данной ситуации для участкового важно построение логичных фраз, выражений, оптимальных по смыслу и содержанию для уровня (интеллектуального, социального) гражданина; подбор соответствующих тона, громкости, темпа, тембра и т.д.; построение выгодной для ситуации композиции диалога (монолога для собеседника при активной роли сотрудника как слушателя); соблюдение коммуникативных рамок общения (начало, основная часть, завершение) и др.

Также для сотрудника полиции важны умения, благодаря которым собеседник стимулируется на передачу информации (причем наиболее оптимальным способом): активное слушание, мнемоническая помощь в восстановлении забытых блоков информации, резюмирование и т.д. Участковый уполномоченный в ситуации профилактической беседы осуществляет действия, направленные на коррекцию как собственного психологического состояния, так и состояния собеседника. В данном случае особенно важно умение скорректировать состояние гражданина, находящегося в излишнем возбуждении, мешающем рациональному изложению информации, от высоко эмоционального до работоспособного уровня, не вызывая агрессии у последнего.

Другим, не менее важным умением в ситуации общения с гражданином, является умение сотрудника осуществить самоподачу в роли специалиста, призванного помогать в решении правовых проблем. В зависимости от особенностей коммуникативной ситуации, факторов, символизирующих ситуацию, нюансов ее развития у участкового уполномоченного возникает потребность в овладении большим количеством самых разнообразных коммуникативных умений и навыков, составляющих технологическую базу коммуникативной компетентности. Совокупность знаний, умений и навыков, владение которыми позволяет ему ориентироваться и эффективно управлять профессиональными ситуациями, включает в себя три группы: аналитико-перцептивные, психологические умения осуществления отдельных коммуникативных действий, тактико-психологические (см. таблицу), которые, в свою очередь, разделяются на подгруппы в зависимости от соответствующей техники.

Выделенная на основе анализа факторов, определяющих специфику профессиональных ситуаций, совокупность умений и их теоретических оснований — знаний формируют технологическую составляющую коммуникативной компетентности, которая при наличии высокой степени развитости личностных качеств позволяет управлять всем ходом профессиональной деятельности полицейского, основанной на общении.

Выводы:

1. Изучение профессиональных коммуникативных ситуаций сотрудников ОВД представляется одним из эффективных способов познания структуры и особенностей его коммуникативной компетентности — одного из ведущих факторов высокой социальной эффективности полицейского.

2. Выявление системы факторов — показателей профессиональных коммуникативных ситуаций в деятельности ОВД позволило определить спектр умений, техник, применяемых сотрудником для успешного выполнения профессиональных функций, общения с различными категориями граждан.

3. В структуре технологической составляющей коммуникативной компетентности базовыми компонентами являются три группы коммуникативных умений: аналитико-перцептивные, психологические умения осуществления отдельных коммуникативных действий и тактико-психологические.

4. Выделение групп общих и специальных коммуникативных умений, полученное на основе изучения ситуаций в деятельности ОВД, позволяет определить направление активного социально-психологического обучения, нацеленного на развитие технологической составляющей коммуникативной компетентности.

2.5. Специфика социально-ролевого тренинга в профессиональной подготовке сотрудника правоохранительных органов

Перспективность использования ролевых игр в процессе обучения коммуникативным умениям не вызывает сомнений. Более того, данный путь формирования коммуникативной компетентности является наиболее привлекательным, вызывает положительный эмоциональный отклик у обучаемых, связанный с осознанной или бессознательной ретроспекцией позитивных детских впечатлений. Выполнение упражнений тренинга позволяет участникам выйти за пределы сложившегося личностного социального стереотипа, привычных реакций, а также осознать наличие иных, более эффективных способов решения проблем, возникающих при социальных контактах.

Успех обучения на занятиях с использованием ролевых игр во многом зависит от того, какие принципы заложены в основу их организации.

В частности, необходимо добиться реализации следующих принципов:

- говорить обо всем открыто и искренне, а в процессе обсуждения ролевой игры помогать товарищам по обучению осознавать и изменять свой способ поведения, если он противоречит общепринятым нормам;
- отказаться от общих фраз, говорить о проблемах и переживаниях, как о своих собственных, так и товарищей по группе, конкретно и по принципу «здесь и сейчас»;
- выслушивать взгляды, мнения и советы членов группы, обдумывать их, но принимать решения самостоятельно.

От соблюдения этих принципов зависит качество развития коммуникативных навыков.

Положительный эффект от собственного участия в проигрывании кризисных ситуаций в общении определяется тем, что: во-первых, сотрудники склонны считать свои жизненные проблемы уникальными. В процессе ролевого проигрывания в группе они начинают осознавать, что и другие имеют подобные проблемы. Эта идентификация собственных проблем и переживаний имеет положительное воздействие. Во-вторых, члены группы убеждаются в том, что они могут открыто просить о помощи и поддержке других и бескорыстно помогать сами. В группе все ее участники явно или скрытно совершенствуют свое умение общаться. В-третьих, происходит обучение адекватному поведению посредством наблюдения и имитации поведения других. В начале проигрывания имитируется поведение руководителя. Но постепенно участники группы начинают экспериментировать, используя множество образцов поведения, предлагаемых в группе для поддержания.

Обсуждение в группе скрытых или подавленных («неприемлемых») потребностей, сосредоточение на таких непроанализированных эмоциях, как чувство вины или враждебности, ведет к самопознанию, самораскрытию и в конечном итоге к обретению уверенности в себе.

Необходимым моментом в ходе ролевых игр является обратная связь, которая осуществляется в тех случаях, когда одни участники группы сообщают о своих реакциях на поведение других с целью откорректировать «курс» их поведения. В свою очередь участники, получившие такой сигнал, имеют возможность исправлять свое поведение. Лучше, когда обратная связь проявляется эмоциональной реакцией на поведение партнера, а не критикой и оценкой самого партнера и его поведения.

Действие обратной связи должно основываться на следующих правилах:

- говорить о том, что конкретно делает данный человек, когда его поступки вызывают те или иные чувства;
- говоря о том, что не нравится в данном человеке, стараться в основном отмечать то, что он смог бы при желании в себе изменить;

- не давать оценок и советов.

Ниже приводится комплекс упражнений, включающий в себя элементы нескольких психотерапевтических методик, включающих в себя ролевую игру. В частности, психодрамы ситуационного тренинга, тренинга повышения чувства уверенности в себе и сенситивного тренинга. Данные игры позволяют сотруднику развить коммуникативные навыки, необходимые в его профессиональной деятельности. В большинстве своем эти игры являются моделями жизненных ситуаций общения. Обучаемым предлагается разыграть различные сцены из жизни: конфликтные ситуации, ситуации совместной деятельности, знакомства, борьбу мнений и т.д. Задача каждого из обучаемых: провести общение наиболее эффективным и адекватным образом. В конце каждого упражнения подводятся итоги, происходит групповой анализ действий игроков, выявляются наиболее перспективные поведенческие модели. В процессе проигрывания преподавателю следует проявить творческий подход и адаптировать отдельные сценарии ситуаций с учетом профессиональной специализации обучаемых.

Очередность упражнений зависит от последовательности изучения и развития следующих умений и навыков профессионального общения сотрудника полиции:

- навыков социальной перцепции, психологического наблюдения, умения получить необходимую информацию по малозаметным проявлениям поведения и внешности;
- рефлексивного мышления, позволяющего тонко и достоверно моделировать психическое состояние личности партнера по общению, мотивацию его поведения;
- навыков использования вербальных средств общения, включая умения оптимального контекстного построения речи, использования выразительных, семантических особенностей языка (риторики) и формально-смысловых приемов (аргументирования, нейтрализации замечаний, постановки вопросов и пр.);
- навыков использования невербальных средств общения, включая понимание и анализ экспрессивно-выразительных движений (мимики, телодвижений, жестов, визуального контакта), экстралингвистических характеристик (вздох, смех, плач), такесики (рукопожатия, похлопывания и др.) и проксемики (ориентация и дистанция между собеседниками);
- умений установления и поддержания психологического контакта, начиная с процесса планирования специальных условий (мотивационная, ситуационная и пространственная организация) и заканчивая умением органичной практической реализации отдельных приемов;
- навыков ролевого поведения (умение «подать себя», аттракции и др.) и развитие сопряженных волевых качеств, обеспечивающих сотруднику возможность управления собственным поведением в ходе коммуникативных актов.

Несмотря на многообразие функций и решаемых служебных задач, форм, в которых реализуются коммуникативные акты, обстановочных и субъективных условий, данная группа коммуникативных умений и навыков составляет ядро профессионального общения сотрудника полиции.

Ниже приводятся примеры тренинговых процедур, упражнений и ролевых игр, выполнение которых позволяет развить профессионально значимые компоненты коммуникативной компетентности сотрудников ОВД.

Упражнения социально-ролевого тренинга

«Поиск наркотиков»

Сотруднику полиции во многих ситуациях важно уметь выявить «подтекст» поведения другого человека, ведь в общении людей многое зависит не столько от того, что говорится, а как говорится. Данная игра предназначена для развития навыков «прочтения» невербального поведения.

Один из слушателей получает небольшой пакетик с «сильнодействующим наркотиком». Он обязан пять раз зайти и выйти из аудитории, причем только в один из этих визитов занести с собой «наркотик». Во всех случаях он должен стремиться сохранить ровное эмоциональное состояние. Длительность каждого из его визитов не должна превышать 1-2 минут. За это время все присутствующие получают возможность общения с игроком, задать ряд вопросов, касающихся наличия «наркотика» в данный момент, то есть осуществить диагностику его внутреннего состояния. Наибольший эффект в этом случае могут оказывать прямые вопросы («У тебя сейчас с собой наркотик?»), требующие однозначного ответа «да» или «нет». В этой ситуации наиболее информативной оказывается первая, произвольная реакция на вопрос. Когда сделаны все пять визитов в аудиторию, слушателям предлагается возможность выбрать (при помощи голосования), в какой по счету визит был занесен наркотик и чем в этот раз отличалось поведение игрока от предыдущих случаев. Выслушиваются аргументы всех присутствующих.

«Без слов»

В служебной деятельности иногда необходимо передать «напарнику» какое-либо сообщение, не используя речь. Нет абсолютной уверенности в том, что он нас поймет в этом случае. В данной игре предлагается принять участие двум слушателям. Они располагаются на приличной друг от друга дистанции, выбрав такое место, чтобы они могли видеть друг друга и были видны всем присутствующим. Один из игроков берет карточку, на обратной стороне которой написаны слово или фраза. Время передачи

прочитанной информации «напарнику» ограничено одной минутой. Могут быть использованы следующие списки слов и фраз:

Магазин, Врач, Деньги, Сумка, Полицейский, Мужчина, Пьяный, Драка, Женщина, Пистолет, Автобус, Автомобиль, Начальник, Окно, Нож, Кошелек, Портфель, Опасность, Помощь, Дверь, Кража, Наркотик, Стена, Троллейбус, Остановка, Крыша, Труп, Преступник, Подвал, Телефон, Хулиган.

Нужна помощь. Не подходи. Сообщи дежурному. Я ранен. Неполадки с радиостанцией (оружием). Справлюсь один. Будь начеку. Подойди скрытно. Вызови скорую помощь. Не обнаруживай себя. Я преследую преступника. У этого гражданина нож (пистолет). Нужно подкрепление. Здесь совершается преступление.

«Замороженный»

Эта игра, с одной стороны, развивает навыки самоконтроля над собственным состоянием в стрессовой ситуации, с другой — усиливает способности передачи информации с помощью невербальных средств. Один из участников застывает неподвижно, в любой позе с окаменевшим лицом. Задача «реаниматора» с помощью невербальных средств «разморозить» этого человека, не допуская прикосновений. Признаки успешной работы — непроизвольная улыбка «замороженного», его реплика, смех, какие-то другие проявления и т.д.

«Приветствие»

Обмен приветствиями — это обмен человеческим теплом. Встречая человека, мы прежде всего встречаемся с ним взглядом и выражаем в той или иной форме, что мы рады существованию этого человека, рады, что он есть среди нас. Конечно, так происходит, если мы искренни в выражении своих чувств. Давайте попробуем применить разные формы приветствия и определить наиболее эффективные для вас как в личной жизни, так и в работе с различными категориями граждан. Для этого необходимо разделиться на пары и обмениваться разнообразными приветствиями. Это могут быть рукопожатия, похлопывания, кивки головой, восторженные восклицания и тихие многозначительные взгляды. Приветствия могут также символизировать статусные различия между людьми. Попробуйте поздороваться «сверху», «снизу» или «на равных». Обратите внимание на реакцию партнера. Попросите его рассказать о собственных ощущениях, полученных в результате данного варианта приветствия.

«Обмен любезностями»

Немаловажным речевым компонентом социального общения являются этикетные фразы, которые произносятся в качестве приветствия, сопровождают просьбы и используются для окончания разговора. Причем очень важно использовать именно те из них, которые максимально соответствуют контексту разговора и характеру взаимоотношений, а не привычные для нас. Предлагаемая ситуация призвана помочь присутствующим расширить собственный «арсенал» вежливых фраз и выражений. Несколько игроков становятся в круг и поочередно начинают говорить вежливые фразы и выражения. Например, первый участник говорит: «Здравствуйте...»; второй — «До свидания...»; третий — «Не стоит благодарности...» и так далее. Тот, кто не сможет сказать следующую, ранее не использованную, вежливую фразу, выбывает из игры. Так продолжается до тех пор, пока не останется один участник — победитель.

«Ассоциативный портрет»

Эта игра требует не только развитых речевых навыков, но и способности к воображению, определенной психологической проницательности. Многие, наверное, не раз обращали внимание на «меткие» ассоциативные аналогии, произнесенные в адрес личных качеств, особенностей внешнего облика или поведения кого-либо. Любой из вас, конечно, слышал выражения, подобные этим: «Величественный как лев. Стройный как кипарис. Вылитый Илюша Обломов...» Попробуем установить, насколько информативны данные сообщения, можно ли их использовать в ходе оперативно-служебных мероприятий, в частности розыске.

Один из присутствующих на некоторое время покинет помещение. Оставшиеся игроки договариваются, кого из участников будут описывать. Иными словами, решают, кто будет являться «моделью для портрета». Вернувшись, водящий должен определить, кого из присутствующих загадали. Это он будет делать, задавая всем по очереди вопросы типа: «Каким бы был этот человек, если представить его деревом, животным? Чему бы было посвящено его творчество, будь он писателем? Есть ли сходство с каким-нибудь известным человеком и в чем? С каким литературным персонажем можно его сравнить? Если бы он не работал в полиции, какой род занятий избрал?» и т.п. Ответы должны носить развернутый характер; использовать должны наиболее точные образы и яркие ассоциации. Описанная ситуация повторяется несколько раз. Победителем будет тот, кто сможет правильно определить загаданного человека, используя минимальное число вопросов.

Каждый из присутствующих должен постараться обдумать свою тактику заранее и внести коррективы во время выполнения задания коллегам.

ми. Отмечаются игроки, наиболее быстро обнаружившие загаданного человека, а также наиболее яркие метафоры и ассоциативные «зарисовки».

«Чужая роль»

Как известно, одно из слагаемых умения профессионального общения — техника активного слушания. Она позволяет наблюдать за собеседником, получать о нем дополнительную информацию, не прерывая общения и поддерживая контакт. Данная игра позволяет выяснить, насколько развито это умение у присутствующих.

На момент игры все присутствующие должны иметь опыт общения друг с другом и определенные знания личностных особенностей своих коллег, их характерных черт, маленьких слабостей и т.п. Каждый из слушателей на листе бумаги должен написать фамилию одного из присутствующих, которого, как ему представляется, он хорошо изучил. После этого по желанию один из играющих старается представить себя актером, которому в течение одной минуты предстоит сыграть роль этого человека, используя присущую ему пантомимику и отчасти характерные для него обороты речи. В процессе ролевой игры не следует сообщать аудитории никакой конкретной информации о «персонаже». Об успехе или провале «актера» можно судить по тому, сколько присутствующих узнают того человека, чья «роль» будет исполнена, и поднимут руки.

«Точка зрения»

Как склонить человека принять вашу точку зрения не путем спора, а более мягкими методами? Приступая к игре, участники должны исходить из следующих положений:

- люди не любят себя критиковать или признавать неправыми;
- не показывать своим поведением и, тем более не говорить, что вы умнее;
- воздерживаться от прямого высказывания своего мнения, если оно противоречит мнению других;
- уважать мнение других;
- никогда не говорить прямо, что человек не прав;
- если в разговоре оказалось, что вы не правы, незамедлительно признаться в этом;
- разбить разговор на несколько этапов, по каждому из которых собеседник должен сказать «да»;
- не давать возможности собеседнику говорить «нет».

Выбирается наиболее актуальная тема для разговора, в процессе обсуждения которой наиболее вероятны противоположные мнения. Группа разбивается на сторонников и противников, которые, в свою очередь, де-

ляются на пары. В парах начинается дискуссия. Каждый из оппонентов стремится склонить собеседника на свою сторону. Победителем соревнования считается тот, кто смог это сделать по признанию собеседника. Руководителю следует добиться от игроков правильного понимания правил игры. Игроки должны избегать критики в адрес своего противника, особенно его личности, а также стремиться уходить от прямого спора. Мнение может высказываться косвенно. Существует возможность уступить в каких-то вопросах своему собеседнику. Несколько раз повторенное им «да» может распространиться и на окончательный ответ. В процессе подведения результатов игры отмечаются игроки, оппоненты которых с удовлетворением признали изменение своей точки зрения в ходе дискуссии.

«Табель о рангах»

Для многих типичной является ситуация общения начальника и подчиненного. Обучаемые разбиваются на пары. Один будет исполнять роль начальника, другой — подчиненного. Выбирается наиболее острая тема разговора, например увольнение, перевод на другую работу, повышение в должности и т.п. Далее начинается разговор, в котором ведущая роль принадлежит «начальнику». Ему в беседе с «подчиненным» рекомендуется использовать следующие приемы. Желательно начать беседу с искреннего комплимента, похвалы. Не следует говорить прямо человеку о его недостатках или ошибках. Критикуйте поступок, а не личность. Если необходима критика собеседника, то целесообразно отметить наличие своих ошибок и недостатков, а потом исподволь подойти и к недостаткам собеседника. Вместо категоричного отказа лучше задать вопрос типа «Не считаете ли вы, что так сделать лучше?» Давайте человеку возможность сохранить свою репутацию. Следует одобрять любой, даже незначительный успех вашего коллеги, его малейшие достижения. Надо стараться создать человеку хорошую репутацию, чтобы он впоследствии счел необходимым оправдать это мнение.

«Завуалированная беседа»

Данная игра особенно рекомендуется сотрудникам оперативных служб, в частности при проведении разведывательного опроса. Среди игроков выбирается «детектив» и «свидетель». «Детектив» должен выяснить у «свидетеля» определенную информацию, с таким расчетом, чтобы «свидетель» не подозревал об истинных целях беседы. То есть «детективу» необходимо незаметно для «свидетеля» спровоцировать последнего на раскрытие нужной для «следствия» информации. В распоряжении «детектива»: наводящие и риторические вопросы, вопрос врасплох на неожиданную тему, внимательное слушание, сопоставление, обращение к личности,

ее потребностям, интересам, анализ неточностей. «Свидетель» в свою очередь должен откровенно отвечать на все поставленные вопросы, демонстрируя искреннее желание помочь «следствию». Опрос длится до тех пор, пока «детектив» не решит поставленную задачу или для «свидетеля» не станет явной истинная цель беседы. Присутствующие анализируют тактику ведения «разведопроса», отмечают качество поставленных вопросов, их плавную постановку и завуалированность подтекста.

«Просьба»

В работе полиции многое зависит от того, как стимулировать человека на выполнение нужных для нас действий. В одних случаях обращение к человеку может звучать как требование, произнесенное с уверенностью, твердым знанием своих прав и полномочий. В других наше обращение звучит скорее как просьба. Масштаб применения последнего средства достаточно велик, чтобы именно ему уделить пристальное внимание. Повысить вероятность выполнения нашей просьбы можно за счет следующих приемов. Все зависит от той формы, в которой мы излагаем свою просьбу. Собеседники всегда ценят тактичность, дипломатичность, оригинальность и находчивость. Многим трудно отказать в просьбе, если она исходит от друга, а ведь можно создать дружеское расположение к себе и совсем незнакомого человека. Если наша просьба будет начинаться с комплимента, упоминания заслуг того, к кому мы обращаемся, его авторитета и значимости, наши шансы повышаются, а сам факт обращения к нему создает еще большую значимость, повышает авторитет и является большой честью для всех, кто к нему обращается. Эти моменты могут размягчить даже жесткое сердце противника. Если же за просьбой следует тут же, еще до получения ответа, косвенная признательность, благодарность за предстоящую услугу, уже трудно отказать.

Уяснив вышеперечисленные советы, изложенные в форме правил, группа разбивается на пары. Каждый, выбрав себе партнера, подходит к нему и просит о каком-либо одолжении. К примеру, можно попросить на время очки, авторучку и т.п. В процессе обсуждения результатов игры присутствующие обмениваются впечатлениями о наиболее эффективных и результативных просьбах, оценивают собственное состояние в процессе произнесения просьбы и тот эффект, который она произвела на собеседника, демонстрируют полученные по просьбе «трофеи».

«Нападение и защита»

Нередки случаи, когда в ситуациях общения с различными категориями граждан обстоятельства вынуждают сотрудника полиции предстать в роли «нападающего» в одних случаях или «защищающегося» в других. В

данном случае, проигрывая соответствующие роли, сотрудники учатся производить необходимое впечатление на собеседника, осознают конфликтные стороны своей личности и получают опыт активной «борьбы» с кем-либо, тем самым становясь более уверенными в себе. Игроки, сидя лицом друг к другу, ведут диалог, исполняя роли: один — «нападающего», другой — «защищающегося». Каждый из них должен стоять на своей позиции, стараясь не сдаваться. Один из игроков, играя роль «нападающего», должен говорить своему партнеру, как он должен вести себя и что должен делать. Он ругает и критикует с позиции явного превосходства и уверенности в себе. «Защищающийся» постоянно извиняется и оправдывается, говорит своему партнеру, как он старается, как хочет угодить и как что-то мешает ему выполнить требования «вышестоящего». «Защищающийся» может выбирать такие тактики поведения, как уступка, приспособление, защита, сотрудничество, компромисс. Поменявшись ролями, слушатели стараются полностью испытать власть, авторитет «нападающего» или манипулирующую пассивность «защищающегося». Каждый из них делится своими переживаниями, сравнивает сыгранные роли с собственными способами действий в реальной жизни.

«Достойный ответ»

В этой игре сотрудники должны продемонстрировать различные стили ответа в конкретной ситуации. Например, ваш друг забыл вернуть вам деньги, взятые в долг на определенный срок. Срок давно уже истек. Потребуйте возврата долга, обращаясь к кому-либо из группы в различных стилях: а) неуверенный; б) уверенный; в) агрессивный. Для всех членов группы исполнение этих ролей является обязательным. В качестве вариантов можно использовать следующие ситуации: Люди, сидящие сзади вас в кинотеатре, мешают вам громким разговором. Вы обращаетесь к ним...

Один из ваших знакомых приводит вас в смущение, рассказывая в компании истории о вас. Вы заявляете ему...

«Выход из контакта»

Порой очень трудно осуществить коммуникативно-грамотный выход из контакта, не обидев собеседника и не испортив впечатления о себе. Тем более это трудно сделать, когда явно ощущается недостаток времени. Играющие должны представить себе встречу со знакомым человеком, который заводит разговор о делах, о семье, проявляя при этом некоторую назойливость. Вы вступаете в разговор, однако, взглянув на часы, понимаете, что вам нужно идти, причем выйти из контакта нужно достойно. Играющие распределяются по парам, в которых один из игроков исполняет

роль навязчивого знакомого, другой старается грамотно выйти из этого контакта.

«Нахал»

Бывает так, что сотруднику полиции приходится сталкиваться с разнужданным поведением со стороны кого-либо из окружающих. Делая замечание, предупреждая о недопустимости подобного поведения иногда мы замечаем, что достаточно порой нескольких, но оригинальных фраз, чтобы поставить нахала на место. Это действительно очень жизненная ситуация, в которой бывает трудно подобрать слова, чтобы выразить переполняющее возмущение и негодование. При этом нельзя забывать о том, что мы действуем от имени правоохранительных органов и ответственны за то, какое впечатление произведут наши слова и поступки на окружающих. Давайте попробуем разобрать подобную ситуацию. К примеру, вы едете в общественном транспорте и вдруг на одной из остановок садится молодой человек навеселе, в его губах продолжает дымиться сигарета, закуренная еще на остановке. Не обращая внимания на возмущенные возгласы пассажиров, «нахал» продолжает демонстративно курить, изредка сплевывая на пол автобуса. В этом случае вам как сотруднику полиции необходимо отреагировать соответствующим образом. По окончании выполнения этого упражнения отмечается наиболее весомый аргумент в пользу нормального поведения.

«На острие ножа»

Возможность возникновения экстремальных ситуаций в работе полиции велика, и часто мы оказываемся совершенно неподготовленными к разного рода неожиданностям. Порой бывает так, что перевес в силах явно не на нашей стороне. Помощи ждать неоткуда. В этом случае единственным оружием для нас может стать слово. Что мы можем так, с ходу, противопоставить группе хулиганов с криминальным прошлым, оккупировавшей подъезд дома. Ведь в такой экстремальной ситуации, наверное, и слово тоже не всякое поможет. Поиск выхода из создавшегося положения требует неординарного подхода. Действия подобной группы, часто основанные на неожиданности и преимуществе присутствия себе подобных, могут быть провокационными. Сотруднику полиции поможет выдумка, фантазия, находчивость. Разделимся таким образом, чтобы группа «хулиганов» насчитывала 3-4 человека против одного. «Хулиганы» в своих высказываниях агрессивны по отношению к полиции, обвиняют «ментов» в «загубленной» жизни, жаждут отыграться на одном из них. И вдруг на лестнице раздаются шаги поднимающегося в собственную квартиру «сотрудника полиции». Встреча...

Задачей «сотрудника» является поиск наиболее действенного выхода из сложившейся ситуации.

«Перекрестный допрос»

Пожалуй, каждый хорошо знает, как важно бывает найти выход из затруднительного положения в ходе общения за счет удачного ответа на поставленный вопрос. Еще сложнее, когда спрашивающих двое или трое. Не зря перекрестный допрос введен как процессуальная процедура в законодательство многих стран. Давайте проверим, кто из присутствующих сможет выдержать град вопросов дольше всех и насколько нам присуще умение их грамотно формулировать.

На роль «детективов» выбираются два человека. Их задача в быстром темпе по очереди задавать любые, желательно самые каверзные, вопросы «подследственному», который обязан отвечать естественным, в общем соответствующим действительности, образом. Им не следует использовать закрытых вопросов, иначе без затруднений можно будет отвечать односложно: «да» или «нет». Задача «допрашиваемого» быстро отвечать на вопросы. Время на обдумывание чуть более секунды. Если по тем или иным причинам ответ дан не будет, то считается, что «допрашиваемого» раскололи, и допрос будет прекращен.

«Прорыв оцепления»

Способны ли вы добиться своего, несмотря ни на какие препятствия? Способны ли вы защитить свои позиции, отстоять свое мнение, несмотря на мощный натиск противника? Сейчас вам предстоит попробовать свои силы в этих двух направлениях. Группе следует разделить на две части, которые соответственно образуют два круга — наружный и внутренний. Каждый из кругов начинает вращаться в противоположных направлениях до сигнала руководителя. Затем, остановившись, каждый определяет будущего партнера по взаимодействию. Образовались пары, в которых один партнер из внешнего круга, другой из внутреннего. Задача внутреннего партнера любыми доступными ему средствами (за исключением физических контактов) прорваться сквозь оцепление внешнего круга. Задачей внешнего партнера устоять против этих попыток и не пустить ни за что, применив все имеющиеся у себя на вооружении вербальные способы противодействия. Впоследствии игра повторяется с новыми партнерами. По окончании выделяются наиболее настойчивые игроки. Внимание всех присутствующих акцентируется на особенно ярких и действенных стопроцентных аргументах противоположных сторон.

«Две темы»

Как известно, первоначальным действием, повышающим эффективность профессионального общения, является установление психологического контакта. Чтобы добиться нужных взаимоотношений с собеседником, завоевать его расположение, зачастую приходится принести что-либо в жертву. Обычно в начале разговора в этой роли выступает содержательная, информативная сторона общения. Мы на время как бы забываем о собственных целях и интересах и обсуждаем наиболее приемлемую для собеседника тему. Результаты общения, успешность решения в его ходе поставленной оперативно-служебной задачи будут зависеть от нашего умения постепенно и незаметно для собеседника направить обсуждение в нужное русло, несмотря на скрытое, а подчас и неосознаваемое, сопротивление и противодействие с его стороны. Если же действовать напрямик, открыто навязывая определенную тему, последует адекватная реакция другой стороны и вместо совместного общения мы будем иметь два монолога. В процессе игры участники должны избежать этого момента. Разыгрывается следующая ситуация. Двое из присутствующих получают карточки с краткими формулировками различных тем. Например, одному достанется «Здоровье и пути его укрепления», а другому — «Домашнее хозяйство и кулинария». Задача каждого из участников постараться в ходе диалога «перетянуть» другого на обсуждение своей темы или связанных с ней вопросов. Это необходимо делать чрезвычайно осторожно, как говорится, не раскрывая своих карт, иначе партнер по общению поймет замысел и сможет оказать активное противодействие. На выполнение задания отводится пять минут. По истечении времени игры присутствующие при помощи голосования определяют, кто из участников более успешно справился с заданием. Первоначально можно использовать следующий список тем: «Музыка и театр», «Досуг, свободное время, хобби», «Экономические проблемы и ход реформ», «Телевидение и кинематограф», «Садоводство и огородничество», «Политическая ситуация в стране», «Семья и бытовые проблемы», «Автомобильный транспорт и автолюбительство», «Литературное творчество, мир книг», «Борьба с преступностью», «Физкультура и спорт», «Дети, их обучение и воспитание».

«Публичное выступление»

Многими сотрудниками публичное выступление воспринимается как особо сложная задача, тем более, когда на подготовку к нему совсем не было времени и предстоит импровизировать. Набор тем выступления заранее определяется преподавателем: каждая из них написана на отдельном листке, которые разложены на столе преподавателя и перевернуты, то есть неизвестны играющим. «Оратор» из числа обучаемых выходит к столу

преподавателя и выбирает один из листков. Время, отведенное на подготовку к выступлению, ограничено несколькими секундами, после чего необходимо уверенно произнести связную речь по данной теме, избегая длительных пауз между фразами, повторений и некоторых экстралингвистических моментов (периодическое покашливание, непроизвольный смех, громкий глубокий вздох и т.п.) По времени выступление может длиться от 5 до 8 минут. Во время выступления «оратору» следует обращать внимание на собственную мимику, жесты, интонацию, логику изложения. Целесообразно фиксировать все происходящее на видео с целью последующего анализа выступлений каждого из игроков.

«Комментатор»

Многие, наверное, не раз отмечали, что одна и та же информация, одна и та же новость может звучать неодинаково из уст различных людей в зависимости от того, где расставляются акценты, с какой интонацией и даже выражением лица произносится текст. В ряде служебных ситуаций от нас часто требуется, например, смягчить или усилить собственное сообщение, придать ему несколько иной смысл за счет интонации речи и невербальных средств общения. Ведущий прочитывает небольшую заметку из газеты с нейтральной интонацией. Затем одному из слушателей предлагается показать, как прочел бы ее оптимист, пессимист. Отмечаются те, кто наиболее правдоподобно изобразил соответствующее настроение.

Перечисленные выше ролевые игры выделяются в последнее время как наиболее перспективные формы отработки навыков выполнения тех или иных социальных функций, необходимых для профессиональной деятельности, в частности коммуникативных навыков. Важным моментом в ролевом тренинге является одновременное развитие социальной сензитивности, внутренней и внешней рефлексии (обращенности познания человека на внутренний и внешний мир, психологические характеристики, как собственные, так и окружающих), возрастает ориентированность в психологических аспектах выполняемой деятельности.

3. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ СОТРУДНИКА ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ С РАЗЛИЧНЫМИ КАТЕГОРИЯМИ ГРАЖДАН (на примере участкового уполномоченного полиции)

Эмпирические исследования, проведенные в разных странах за два последних десятилетия, показали, что знание личностных особенностей человека дает диагностический и прогностический результат лишь при учете ситуационных переменных. Более того, было обнаружено, что минимальные изменения ситуационных переменных часто влекут за собой непредсказуемо большие изменения в поведении участников ситуации и в оценках наблюдателей. Признание столь важной роли ситуации для изучения социально-психологических явлений заставило сместить акценты в исследованиях личности индивида. Вместо выявления отдельных личностных черт психологи сосредоточивают усилия на поиске того интегрального качества, которое позволяет индивиду дифференцированно реагировать на ситуации и находить оптимальный режим своего участия в них. Субъективное чувство удовлетворенности жизнью вообще и профессиональной деятельностью в частности зависит у человека от успешности его действий в межличностных ситуациях. Способность решать непрерывно возникающие трудности коммуникативных ситуаций оптимальным образом — наиболее очевидный критерий жизнеспособности, профессиональной успешности и социального престижа.

3.1. Психологические аспекты профессионального общения сотрудника органов внутренних дел в ситуации получения информации от заявителей, очевидцев и других лиц

Сотрудники органов внутренних дел получают существенную информацию от граждан в порядке работы с предложениями, заявлениями, жалобами, письмами.

При организации приема граждан, регистрации, учете и разрешении заявлений и сообщений о преступлениях ежегодно рассматриваются свыше 8 млн обращений граждан в органы внутренних дел. К этому надо добавить те сведения и контакты, которые имеет личный состав ОВД, осуществляя функции профилактики, охраны общественного порядка, раскрытия и расследования преступлений и др.

Следует считаться с тем, что анализ и оценка сведений, полученных сотрудником от граждан, для их последующего использования в оперативно-служебной деятельности — не только необходимая, но и сложная работа, требующая от сотрудников высокой профессионально-психологической грамотности, что подтверждается научными исследованиями и анализом практики. Установлено, что более 1/4 случаев безуспешного расследования

дел, по которым виновные не были своевременно установлены, связаны с недостатком допросов свидетелей. Половина из них сопряжена с поверхностным исследованием и оценкой свидетельских показаний; более 1/3 приговоров, отмененных вышестоящими судами, были основаны на ошибочных показаниях свидетелей. Еще более опасны ошибки в анализе и оценке информации, сопряженные с нарушениями законности и грубыми судебными ошибками. Поэтому формирование умения всех категорий личного состава ОВД анализировать и оценивать сведения, получаемые от заявителей, очевидцев и иных лиц, представляет собой важный резерв совершенствования деятельности органов внутренних дел.

Одним из условий совершенствования работы с получаемой информацией выступает комплексный учет психологических факторов, относящихся к психологии заявителя, психологии сотрудника, и психологических особенностей обстановки приема и рассмотрения предложений, заявлений и жалоб, работы по анализу и оценке информации в ходе решения задач по профилактике, раскрытию и расследованию преступлений. Особенно психологически сложна главная задача — установление истинности сообщений, определение неточной, неполной, искаженной, ошибочной и ложной информации. Так, следует считаться с тем, что искажения в сообщении могут быть: а) продуктом заведомой лжи; б) результатом добросовестного заблуждения.

В практике нередко говорят об истинности и лживости, но, очевидно, психологически точнее говорить об истинности и ошибочности в сведениях, а в ошибочности в сведениях различать добросовестное заблуждение и заведомую ложь.

Сплошная ложь, как и сплошная ошибочность сообщений, — явление относительно редкое. Чаще в сообщении могут содержаться моменты истины и моменты ошибочности или лживости. Искренние сообщения могут содержать элементы добросовестного заблуждения и ошибки в виде, например, расчленения целостного события на независимые, не связанные между собой части; ошибочное объединение не связанных между собой фактов причинно-следственными зависимостями; ошибочное преувеличение (или напротив — преуменьшение) реальных размеров, длительности, интенсивности проявлений чего-либо; ошибочное наделение (или напротив — устранение, изъятие, пропуски) событий, объектов мнимыми, не свойственными им признаками, чертами, особенностями; ошибочная перестановка, замещение реальных объектов, признаков, свойств, событий другими, смещение их во времени или перенос на другое место; ошибочное отождествление и усмотрение сходства различных объектов и лиц, искажение формы, структуры, последовательности событий, объектов и др.

Существенным моментом анализа и оценки сообщений сотрудником выступает полный учет психологических особенностей фиксирования сообщений. В юриспруденции принято выделять ряд стадий формирования

сообщений (например, восприятия события, факта, объекта, их запоминания и воспроизведения). На каждой из них действуют своеобразные психологические факторы, отражающиеся на содержании сообщения. Поэтому психологически оправданно и практически целесообразно, анализируя сообщения, выявлять причины, влияющие на них, и оценивать характер влияния.

Концентрированным выражением положительного опыта работы органов внутренних дел по анализу и оценке сообщений различных лиц и научных рекомендаций выступает комплекс психологических приемов. Твердое их знание, умение и постоянное стремление использовать их в практике оперативно-служебной деятельности выступает одним из условий ее эффективности.

Прием обеспечения благоприятных психологических условий для установления момента истины в сообщении и реализации принципа справедливости при его рассмотрении

Исходным моментом в работе правоохранительных органов и каждого сотрудника выступает постоянная забота о торжестве социальной справедливости. Никакие «чисто служебные» (обеспечить раскрываемость, быстро раскрыть и расследовать преступление и пр.), амбициозные и иные соображения ни при каких обстоятельствах не могут иметь приоритетного значения.

Поэтому безусловным, первым правилом каждого сотрудника должно быть постоянное поддержание у себя внутренней готовности на установление истины и реализацию принципа социальной справедливости. Для сотрудника не может быть «желательных» сообщений определенного содержания, удовлетворяющих его только потому, что они совпадают с его ожиданиями, предположениями и разрабатываемой версией. Желательным для сотрудника должно быть одно: получение правдивых сведений, основанных на искренности гражданина, какими бы они ни были по своему содержанию. Каждый сотрудник органов внутренних дел обязан осуществлять самоконтроль за наличием у себя указанной установки и подавлять даже стихийно появляющиеся внутренние состояния, могущие отрицательно повлиять на нее (предубежденность, стремление ускорить расследование, антипатию к заявлению и др.). Необходимо подавлять и изначальную установку «не верить ничему и никому», что сразу ставит сотрудника в сложную обстановку неосознаваемости криминального сообщения.

Недопустимо упрощенно полагать, что заинтересованные свидетели заведомо недобросовестны, и наоборот. Так, потерпевшие относятся к числу лиц, заинтересованных в исходе дела, но они редко недобросовестно выполняют свои гражданские обязанности и дают ложные показания. Напротив, случается, что свидетель, личные интересы которого вовсе не

затронуты совершенным деянием, по различным мотивам скрывает от сотрудника важные обстоятельства либо даже лжет по вопросам, не имеющим никакого отношения к делу. Матери нередко «добросовестно» заблуждаются в достоинствах и недостатках своих детей. Мужчины в среднем лучше запоминают местность, дорогу, события, а женщины — обстановку, людей, их одежду, психическое состояние.

Приходится считаться с тем, что криминальные события воспринимаются иначе, чем рядовые, будничные. Они необычны, выбиваются из строя обыденного восприятия, по-особому понимаются и оцениваются. Поэтому они и помнятся лучше, хотя и сопряжены с искажениями из-за индивидуальности оценок, понимания и отношения. Личностный момент в заявлении, сообщении, показании особенно сильно представлен тогда, когда речь идет не об отдельном факте, а об их совокупности, например, об образе жизни какого-то человека, с которым заявитель, свидетель встречался не раз.

Очевидна необходимость выявлять роль психических состояний свидетеля в момент восприятия события, факта. Многочисленные факты, например, указывают на неспособность жертвы криминального события достаточно полно и точно описать все, что произошло («у страха глаза велики»). Убийство, потеря близкого человека несут в себе такой заряд психологического воздействия на свидетелей, что они в первое время часто не в состоянии не только что-то вспомнить, но даже ответить на самые простые вопросы. Любое психическое состояние, отклоняющееся от обычного, привносит свои искажения в восприятие события.

На оценку гражданами работы государственных органов влияет их впечатление, складывающееся при личном контакте с должностными лицами, представляющими государственную власть и реализующими политику правительства. Осуществляя прием граждан, руководитель и каждый сотрудник оказывают влияние на формирование такой оценки. Таким образом, прием граждан имеет отчетливо выраженный политический резонанс, и в этом огромная ответственность тех, кто осуществляет прием. Каждый руководитель и сотрудник обязан помнить, что по отношению к посетителю он представляет не себя и свою должность, а органы внутренних дел в целом и государственный аппарат. Кроме того, он должен помнить, что впечатление, которое вынесет гражданин из пребывания на приеме, будет распространяться на работе, среди знакомых. Миллионы впечатлений сливаются в мощный внутривластный фактор, могущий облегчать или затруднять работу органов внутренних дел и других государственных органов. Отсюда вытекает правило: сотрудник ОВД должен общаться с гражданином таким образом, чтобы последний стал «агентом» позитивного социального влияния данного сотрудника.

Осуществляя прием, сотруднику следует отчетливо выражать свое внимание к нуждам и беспокоящим граждан вопросам всем своим видом:

позой, выражением лица, глаз, голосом, немедленными действиями — подчеркивать готовность обеспечить защиту их прав и интересов, удовлетворение законных претензий. Недопустимо во время приема заниматься чем-то другим, отвлекаться на телефонные разговоры, выходить по каким-либо посторонним делам из помещения, демонстрировать свою торопливость и желание скорее расстаться с заявителем, показывая ему всем видом, что он отрывает сотрудника от работы, пришел не вовремя. В ходе приема следует максимально актуализировать (проявлять) свои коммуникативные умения и способности: вести себя спокойно и непринужденно, но без заискивания; быть общительным, уметь налаживать и тактично направлять разговор; уметь слушать, дать гражданину высказаться; уметь устанавливать психологический контакт, приходить к согласию, достигать удовлетворенности собеседника. Нельзя допускать к приему сотрудника, имеющего непривлекательный, мрачный вид, чем-то раздраженного, отягощенного грузом недовольства (такой человек произвольно желает снять этот груз, «разрядиться», что чаще всего воплощается в грубости, недовольном тоне, несдержанности в беседе с гражданином).

Недопустимо поддаваться соблазнам отказа от приема заявления и его регистрации, какую бы психологическую сложность это ни представляло и какие бы «внутренние голоса» ни оправдывали такой отказ.

Правилom должна стать забота о создании психологически благоприятных обстановочных условий при приеме граждан. Сотруднику, осуществляющему прием, необходимо обеспечить создание доброжелательной, серьезной и деловой атмосферы, высокой организованности и порядка: проводить прием в удобное для граждан время (предусматриваемое нормативными документами), в специальном помещении. Правильно проводить его так, чтобы пришедшие граждане не ожидали слишком долго, а если есть очередь, то чтобы она двигалась достаточно быстро. В ходе приема целесообразно обеспечивать интимность обстановки, располагающую к откровенности (посторонних людей в помещении не должно быть).

При приеме граждан правилom для сотрудника должен быть тщательный учет психологии заявителя. Это обеспечивается, прежде всего, пониманием и учетом того, что большинство граждан обращается в полицию очень редко, только в случае крайней необходимости. Они чувствуют себя неуверенно в помещении органа внутренних дел. Необычная ситуация делает их часто настороженными, напряженными и робкими. Из-за этого гражданин на приеме особенно чувствителен к тонкостям обращения с ним и отношению, которое проявляется к его тревогам и беде.

Нормализация психического состояния гражданина и чувство его удовлетворенности от обращения в полицию являются результатом психологически грамотного подхода сотрудника к организации общения. Вполне уместно вспомнить о таких принципах служебного этикета, как вежливость, скромность и тактичность.

К примеру, участковый уполномоченный полиции обычно лучше, чем посетитель, разбирается в инструкциях, положениях, правах и обязанностях, ибо он постоянно имеет дело с ними, в то время как большинство граждан сталкивается с ними впервые. Сотрудник привык и может говорить официальным, юридическим языком, который большинству граждан непонятен. У сотрудника, кроме того, имеются властные полномочия, а посетитель выступает в виде просителя, добивающегося чего-либо. Иначе говоря, при приеме есть объективные психологические предпосылки неравенства, причем гражданин представляет слабую сторону. Подобная ситуация создает предпосылки неправильного использования своего преимущества некоторыми сотрудниками, не соответствующего нормам профессиональной морали: например, возможность «сыграть» на неосведомленности гражданина, чтобы направить его в другую инстанцию и не удовлетворить законную просьбу, жалобу; возможность отказать ему официальным, но непонятным языком. Однако участковый, проводящий прием, обязан, во что бы то ни стало, удержаться от соблазна использовать эти свои преимущества и действовать в соответствии с принципом социальной справедливости. О том, что поступают нередко иначе, говорят повторные обращения и жалобы в вышестоящие органы.

Нередко граждане обращаются с вопросами, которые не относятся к компетенции органов внутренних дел. Психология такого посетителя отличается тем, что его беспокоит решение вопроса, с которым он обратился в государственное учреждение, и совершенно не интересует сфера компетентности принимающего его работника. Отказ в этих случаях должен быть точно и строго аргументирован, подкреплён ссылкой на соответствующий нормативный документ. Необходимо, чтобы человек понял причину и основания отказа, а при законности его жалобы или заявления был убежден, что отказ — не проявление равнодушия к нему. Если есть возможность, сотруднику необходимо договориться по телефону с тем органом или организацией, в компетенцию которых входит разрешение жалобы, заявления гражданина, о возможности приема последнего там. Также сотруднику следует указать при этом адрес учреждения, фамилию должностного лица, к которому он должен обратиться, а также поинтересоваться, знает ли он, как туда пройти или проехать.

Одна из наиболее сложных задач возникает тогда, когда на прием приходит гражданин, имеющий отклонения в психике. Есть данные, что такие люди склонны к частым визитам в разные организации. Нередко отклонения трудно сразу диагностировать, но если возникли подозрения, то надо после приема получить устную справку в психдиспансере и, если подозрения подтвердились, вести себя спокойно при повторном приеме, стремясь в основном успокоить больного.

Прием выявления зависимости сообщения от причин, влияющих на его формирование до поступления сотруднику

Всякое сообщение требует тщательного анализа тех факторов, которые могли повлиять на его содержание. Первым правилом тут выступают рекомендации современной практики и юридической психологии при анализе сообщений, заявлений свидетелей и других лиц учитывать особенности первой стадии их оформления — стадии восприятия информации. Все начинается с того, что лицо, которое впоследствии сообщает информацию сотруднику, становится очевидцем или соучастником какого-нибудь события, факта, явления, процесса, разговора и пр. Последние определенным образом отражаются на его психике, что, в свою очередь, влияет на сообщение. Имеется множество психологических аспектов такого отражения, нуждающихся в учете сотрудником. Вот главные из них.

Следует считаться с тем, что возможности человека воспринимать события не беспредельны, а восприятие всегда избирательно и индивидуализированно. Правильно поступит тот сотрудник, который попытается установить основные закономерности и особенности ощущений и восприятий человека, которые отразились на его сообщении, например, особенности объекта восприятия (имеется различие восприятий человека и материальных объектов), фона наблюдения, его условий, порогов чувствительности, адаптации ощущений, взаимодействия ощущений, суточной динамики чувствительности и др.

Например, значительная часть насильственных, насильственно-корыстных (убийства, изнасилования, разбойные нападения, грабежи) и транспортных преступлений совершается в темное время суток, при плохой видимости, а в этих условиях сказываются индивидуальные особенности ночного зрения, степень темновой адаптации, изменения восприятия цвета, формы, размеров предметов, расстояний до них и др. Решающее значение могут иметь результаты восприятия звуков, запахов и др., которые порой в устном сообщении могут не находить отражения или отражаться неполно, неточно. При анализе сообщений дело не сводится к установлению ошибок в них, основанных на добросовестном заблуждении, хотя в публикациях и на практике вопрос ставится чаще всего так. Например, трудно отнести сообщение к ошибочному, если свидетель ночного наезда автомашины на пешехода называет марку машины, но искренне говорит, что номера ее, цвета и того, кто сидел за рулем, назвать не может.

Восприятие всегда носит личностный характер, и на его формировании сказываются особенности направленности личности заявителя, его профессия, жизненный опыт, возраст, пол, уровень развития интеллекта и др. Восприятие события, факта неотделимо от его понимания, оценки. Оно — не фотография, а субъективный образ объективной действительности. Одни и те же события разными людьми неизбежно будут восприниматься неодинако-

во. К примеру, свидетель может сказать, что у преступника было «лошадиное лицо». Впоследствии это сравнение оказывается допустимым, хотя изначально, в буквальном смысле, его принимать нельзя. При раскрытии и расследовании преступлений и решении иных задач следует всегда помнить, что личностный характер восприятий, как правило, проявляется в их индивидуализированности, т.е. содержащийся в них момент истины выражен с привнесением в него особенностей воспринимающего лица.

Имеют значение и психологические особенности лиц разного пола, возраста, национальности не только в том состоянии, которое вызвано самим событием. Одному свидетелю, например, было предложено описать людей, стоящих в очереди в ателье химчистки, спустя два месяца после ее посещения. Незадолго до этого свидетель похоронил жену, и это определило особенности его восприятия. Он смог вспомнить только двух мужчин из очереди. Один из них был чем-то расстроен, и свидетель подумал, что, вероятно, у этого человека тоже горе. Другой мужчина, напротив, был очень весел, шутил с приемщицей, свидетель подумал: «Как же он может веселиться, когда у людей бывают несчастья».

Психофизиологические состояния, вызванные опьянением, порождают искаженные восприятия формы, цвета, размеров, скорости, амплитуды, времени и др.

Существенно повлиять на сообщения могут социально-психологические факторы, что особенно выражается в жалобах, заявлениях и предложениях. Так, симпатии и антипатии к участникам события — проявления пристрастности заявителя, свидетеля. Отклонения от истины происходят нередко неосознанно: с большей легкостью принимаются отрицательные факты и оценки в отношении неприятных заявителю, свидетелю людей и зачастую отвергаются, не воспринимаются отрицательные стороны в людях, симпатичных ему.

Каждому сотруднику необходимо взять за правило следующее положение: *анализируя сообщения заявителей, очевидцев и других лиц, учитывать особенности второй стадии их формирования — стадии запечатления, сохранения и изменения информации в памяти.* Возможности людей запоминать, сохранять в памяти и воспроизводить образы, имеющиеся в ней, не беспредельны и индивидуальны. Они не могут превышать те границы, которые очерчиваются особенностями первой стадии формирования сообщений.

Общие закономерности памяти отражаются на процессах запоминания, сохранения информации: помнится лучше то, что лучше осмыслено, что произвело более сильное эмоциональное впечатление. Забывание происходит неравномерно: быстро в первые часы, сутки, затем медленнее. Поэтому надо учитывать, сколько времени прошло после описываемого в сообщении события. Однако это касается не всех аспектов события, так как забывание разной информации неодинаково (что-то может сохраниться в

памяти с фотографической точностью на многие годы, а что-то забывается сразу). Это объясняется как качествами памяти, свойственными данному лицу, так и личностным характером всех процессов памяти, определяющим смысл, значение, понимание и отношение к разной информации.

Обязательно следует считаться с тем, что запомненные сведения не просто хранятся в памяти, а забывание не чисто количественное выпадение каких-то деталей события. В процессе сохранения в памяти часть информации изменяется. Это особенно относится к криминальным, необычным, взволновавшим человека событиям. Он подвергает информацию сознательному или безотчетному обдумыванию, конструированию и реконструкции, логической перестройке. Нередко после события заявитель (свидетель) встречается с другими людьми, обсуждает события, делится информацией. В результате в процессе сохранения в памяти информация изменяется, в нее может привноситься новое, что-то искажаться и представляться иначе.

При раскрытии и расследовании уголовных дел заметно влияют социально-психологические факторы — взаимовлияние свидетелей и воздействие лиц, заинтересованных в освещении события. При «громких» криминальных событиях, слухах, которые они вызывают, под влиянием возмущения и негодования среди населения по поводу совершенного преступления может складываться враждебное отношение свидетелей к обвиняемому или подозреваемому, независимо от того, является он действительным преступником или мнимым. Некоторые граждане, видя свой долг в том, чтобы разоблачить преступника, утрачивают объективность и нередко невольно не сообщают часть информации, противоречащей сложившимся предубеждениям.

Таким образом, под влиянием социально-психологических факторов люди могут «поправлять» свои правильные воспоминания, испытывать психологическое давление со стороны других лиц, проявлять конформизм (непроизвольное подчинение), ориентироваться на мнение других людей, которые излагают свои воспоминания внешне более уверенно и категорично (хотя и не всегда достоверно).

Между событием, фактом, о котором сообщается, и моментом сообщения о нем действует мощная совокупность психологических причин и условий, оказывающих влияние на формирование сообщения даже у добросовестных свидетелей и иных лиц. Сотруднику приходится отделять в сообщении истину и то, что непроизвольно домыслено к ней.

Прием учета факторов, влияющих на формирование сообщения при встрече заявителя (свидетеля и других лиц) с сотрудником

Объективизация сообщения не сводится к простому воспроизведению в устном или письменном сообщении того, что сохранилось в памяти человека. Психологически она определена всеми теми факторами, которые

имеют место при встрече сотрудника с заявителем, свидетелем. Это стадия воспроизведения, словесного оформления и передачи заявителем информации в процессе общения с сотрудником. На этой стадии информация, прошедшая первую и вторую стадии, может дополнительно сокращаться, увеличиваться, объединяться, обогащаться, видоизменяться. Причины этого явления связаны с тем, что передача-прием сообщения — это не просто звуковое воспроизведение его, но процесс взаимодействия заявителя и сотрудника, отдельные психологические особенности которого влияют на формирование сообщений. К ним можно отнести: психологические особенности обстановки встречи заявителя и сотрудника, взаимное социальное восприятие, психическое состояние заявителя и сотрудника, атмосферу и способы общения.

Как необходимое к выполнению следует воспринимать правило: стремиться при общении с заявителем исключать возможное неблагоприятное психологическое влияние сотрудника на формирование сообщения заявителем. Любой из психологических факторов при определенных условиях может оказать неблагоприятное воздействие, например эмоциональная возбужденность и неуравновешенность, неверное, стереотипное представление гражданина о полиции и сотрудника о заявителях, отдельные неточные выражения, оскорбительный тон, высокомерная нота, безразличное выражение лица, неумение слушать и др. Неблагоприятные влияния могут быть вызваны даже незначительными внешне, порой и непредумышленными воздействиями. Особо в связи с этим следует выделить внушение — психологическое давление одного человека на другого, в результате которого последний неосознанно, невольно и некритически поддается влиянию первого. Элементы внушения всегда имеются в общении, но внушение может усиливаться намеренно и произвольно, зависит от индивидуальной подверженности человека внушающему влиянию и его психического состояния. Изучение правоохранительной практики показывает, что значительное число искажений в свидетельских показаниях порождается произвольным внушением со стороны сотрудников, а порой и произвольным. Бывает, что и сотрудник поддается внушающему влиянию заявителя (свидетеля и др.), попадая невольно в плен его убеждений и эмоций, искажающих восприятие и оценку сообщения.

Психологический анализ практического опыта подсказывает необходимость считаться с тем, что само пребывание заявителя в официальной и непривычной обстановке нередко вызывает у него состояние напряженности, беспокойства, тревоги, неуверенности, что повышает его внушаемость. Желательно поэтому осуществлять общение, если возможно, не в официальной обстановке, а несовершеннолетних и малолетних лиц заслушивать в школе и дома. Оценивая положительно желание граждан содействовать сотруднику, следует помнить, что некоторые из них могут безотчетно стремиться приблизить свое сообщение к тому, что хотел бы услы-

шать сотрудник. Наблюдение за поведением гражданина нередко выдает такое его стремление (наблюдение за реакциями сотрудника с целью проверки, какое впечатление на него производит сообщение; коррекция своих высказываний по реакции сотрудника мимикой, жестами, словами).

Опытные сотрудники, как правило, в начале приема предоставляют гражданину возможность высказаться свободно, не перебивая его. В этом случае следует проявить сдержанность, терпение и считаться с тем, что заданные сотрудником вопросы не дают заявителю возможность высказать свою точку зрения. Последний из-за этого может что-то не сказать, упустить, а постановка сотрудником вопросов может натолкнуть на определенные (внушенные) ответы, то есть сообщение деформируется и его точность может не возрастать, а снижаться. Во избежание искажений сообщения сотрудник должен задавать дополнительные и уточняющие вопросы после свободного рассказа заявителя. Их значение и в том, что человек сам не подозревает, какими ценными для сотрудника сведениями он обладает.

Бывают заявители, которые вообще не имеют склонности строить сообщение на основе предположений об «интересе сотрудника». Другие ориентированы на выявление внешне обнаруживающихся реакций сотрудника на первые фразы сообщения, а затем и «подстраивание» под эту и последующие реакции. Третьи начинают описывать событие так, чтобы не вызвать недовольство работника полиции. Четвертые, воспринимая вопросы сотрудника как недоверие к себе и сомнение в искренности, либо обидчиво замыкаются, либо агрессивно распекаются и начинают допускать преувеличения, искажать окраску событий.

Сотрудник поступит правильно, если будет постоянно критически оценивать процесс передачи сообщения, задавать себе вопросы: нет ли чего в сообщении, что было бы навешено внушением; нет ли и в моем восприятии сообщения внушающего влияния личности и поведения собеседника?.

Необходимо соблюдать следующее правило: слушать не только слова, но и человека, стремиться понять его и действительные события, выраженные в сообщении. Не всегда и не все люди могут выразить точно словами то, что они знают. Нередко за внешней незамысловатостью и незначительностью информации, содержащейся в сообщении, кроется ее огромная оперативно-служебная и личная значимость.

Поэтому правильно поступают те сотрудники, которые при приеме сообщения стремятся понять заявителя, воспроизвести в своем сознании описываемые им события, его место в них, отношение к ним, мотивы. Пустые придирки к словам, словесная перебранка, словопрения, формальное скольжение по поверхности, проявление нежелания понять реальную жизнь и события всегда приводят к ошибкам. Возможны случаи, когда сотрудник даже при желании не может понять все, о чем говорит ему заявитель. Это бывает, например, из-за недостаточной осведомленности сотрудника в специальных вопросах, о которых идет речь (технологии конкретно-

го производства, техника безопасности, бухгалтерский учет и пр.), но в которых хорошо разбирается заявитель. В этих случаях уместно прибегнуть к помощи технических средств для точной фиксации сообщения, к письменному изложению сообщений заявителя или помощи специалистов.

В восприятии всегда соединяются факт и отношение к нему. Бывает, что в сообщении больше эмоций, чем фактов. Поэтому сотруднику всегда следует отделять в анализе сообщения факт и отношение к нему, побуждать заявителя стоять на почве фактов и воспроизводить то, что он видел, слышал, делал и т.п.

Заявитель нередко стремится представить в сообщении целостную, завершенную картину события. Увлекаясь, он дорисовывает картину, восполняя пробелы домыслами на базе своего воображения, желания представить события в определенном свете, а также на основе предшествующих увлеченных рассказов о событии другим людям, в ходе которых у него формируется внутреннее убеждение в реальности домыслов и он сам перестает различать, где факт, а где домысел.

Психологически естественно часто встречающееся желание человека предстать перед другими людьми в определенном свете, произвести впечатление, заставить другого присоединиться к своему мнению. В результате в сообщении что-то усиливается, выпячивается, приукрашивается, а что-то, наоборот, скрывается, минимизируется. Из обыденной жизни это известно по феноменам «охотничьих рассказов» и «рыбацких историй». При умении сотрудника слушать и постоянном стремлении слушать не слова, а человека ему обычно удается разобраться в психологических причинах, могущих отразиться на сообщении, и понять реальные события.

Участковый уполномоченный должен выявлять погрешности сообщения в ходе его получения, помогать в этом заявителю. Изложенное выше свидетельствует о том, что по многим причинам погрешности в сообщениях (не только ошибки, сознательные искажения, но и неполнота, излишества, неточности, индивидуальность освещения событий и др.) — обычное, а не исключительное явление. Поэтому получение сообщения должно сочетаться с его анализом, установлением истинного и искаженного в нем, проверкой и уточнением, что только и позволяет дать окончательную оценку сообщению и с уверенностью использовать его в дальнейшей работе сотрудника органов внутренних дел.

Выслушивая сообщения, сотрудник имеет определенную возможность сразу отсекаать часть явно незначимой информации, что достигается:

- выявлением причин и условий, которые психологически влияли на формирование сообщений на первой и второй стадиях, и оценкой, как они могли влиять на полученную информацию;
- сопоставлением высказываний заявителя с особенностями его личности, складывающимся его психологическим портретом;

- постановкой дополнительных, уточняющих вопросов, требующих от заявителя конкретизации и детализации сообщения, дополнения иными подробностями, о которых он не рассказал, но которые должен был (по предположению сотрудника) заметить как очевидец;

- проверкой сообщений тактичной постановкой дублирующих вопросов, отвечая на которые, заявитель побуждается к повторному изложению существенных или вызывавших у сотрудника сомнение аспектов;

- оказанием помощи в припоминании, использованием для этого механизма узнавания путем перечисления понятий, цветов, имен, фамилий, номеров, высказываний, действий и пр., среди которых заявитель распознает забытое, упущенное либо указывает как на более точно отражающее (похожее), имевшее место в действительности;

- совместным с заявителем поиском наиболее памятной ему точки отсчета времени или места, строго последовательным, шаг за шагом, воспроизведением эпизодов развертывания события;

- сопоставлением однородной, но сообщенной в разные моменты беседы информации (той, которая содержалась в первом выслушанном сотрудником сообщении и последующих ответах на вопросы).

Сравнительный анализ сообщения в сложных случаях облегчается составлением сличительных таблиц или графических изображений, позволяющих анализировать сообщение как одного лица, так и группы по поводу одного и того же факта или детали (например, функциональные признаки личности правонарушителя, его действия, условия обстановки и др.). Эффективно и применение технических средств. Обычно эти возможности анализа сообщения достаточно широко используются в практике.

Прием анализа сообщений заявителей, свидетелей, очевидцев и др. по комплексу искренности—лживости

Психология человека честного или лживого так или иначе проявляется в определенных внешних признаках. Так, психология лжи характерна раздвоенностью и большими внутренними трудностями. Перед мысленным взором лживого человека все время стоят истинные события, в которых он участвовал. Причем эти представления яркие, детальны, устойчивы, но лжец вынужден их подавлять и мысленно замещать выдуманными образами, несравненно более слабыми, бледными, не обладающими всеми деталями реальности. Ему надо при этом ни разу не сбиться, не забыть всего, повторять точно, во всех подробностях свои выдумки и через неделю, и через месяц. Убедительной лжи на голом месте не построить, а поэтому она нередко привязывается к действительным фактам.

А. Р. Ратинов предлагает использовать пять психологических критериев для диагностики лжи¹:

1. Признак *компетентности* заключается в оценке способности свидетеля придумать описываемое событие. Такая оценка делается на основе наблюдения за его показаниями и изучения особенностей личности. Ложные сообщения обычно строго увязываются с опытом и положением свидетеля (в обществе и на работе), в то время как правдивые нередко выходят за рамки обычной осведомленности данного лица.

2. Признак *речевых способностей* обнаруживается в соответствии речевых особенностей сообщения языковой подготовке, культурному уровню, профессиональной принадлежности свидетеля и др. Правдивые показания обычно формулируются «своими словами», а ложные нередко с чужих слов, изобилуют не свойственной данному лицу терминологией, оборотами речи, носят подчас заученный характер.

3. Показатель *уникальности*. Если на основе сообщения событие выглядит индивидуальным и неповторимым, то есть больше оснований считать его правдивым. Ложные сообщения, как правило, схематичны и лишены уникальности. Правдивые отличаются большим количеством деталей по сравнению с ложными, которые чаще всего ограничиваются тем, что необходимо для избрания нужного лицу варианта события.

4. Показатель *эмоциональной насыщенности* сообщения. Замечено, что правдивые сообщения содержат большее количество личностных, эмоциональных моментов, связанных с описываемым событием. Ложные показания в этом отношении бывают беднее, лишены эмоциональных нюансов, относящихся к предмету описания, либо неожиданны по своей эмоциональной окраске.

5. Показатель *кажущихся несоответствий*. Добросовестный свидетель, воспроизводя события так, как они были им восприняты, описывает подробности не всегда согласованно, не стремясь пригладить свои показания и устранить несоответствия, источники которого ему не ясны. Лжец не может позволить себе такой роскоши: все детали своих показаний он намеренно приводит в строгое соответствие друг с другом.

Эти критерии, указанные А. Р. Ратиновым и Н. И. Гавриловой, можно дополнить еще двумя, обнаруживаемыми при психологическом наблюдении.

Показатель *внешних проявлений* искренности—лживости. С определенной степенью достоверности об искренности—лживости можно судить по выражению глаз свидетеля, прямоте взгляда или «бегающему» взгляду, изменению цвета лица, внешним проявлениям напряженности и волнения, свободе высказываний или замедленному и тщательному подбору слов, контролируемой сдержанности в разговоре или чрезмерной говорливости,

¹ См.: Ратинов А. Р. Судебная психология для следователей. — М., 2001. — 352 с.

ответам на вопросы по существу или избеганию прямых ответов и др. Когда разговор идет о постороннем, допрашиваемый чувствует себя в безопасности, говорит спокойнее, легче, многословно. Разумеется, при всем этом следует самым тщательным образом учесть индивидуальные особенности собеседника.

Показатель *показной искренности*. Нередко преступники, чтобы скрыть что-то важное или для того чтобы увести работника полиции от раскрытия какого-либо тяжкого преступления, совершенного ими, проявляют показную искренность, с большей внешней выразительностью и словесной правдивостью признаются по второстепенным вопросам или в совершении какого-то незначительного правонарушения. Когда сотрудник сталкивается с таким поведением подозреваемого, ему надо задать себе вопрос: «А не хочет ли подозреваемый, проявляя демонстративную искренность по каким-то вопросам, скрыть что-то более важное?» — и принять меры, чтобы ответить на него.

Субъективную оценку сообщений, как искренних, так и лживых, на стадии установления истины следует всегда расценивать как имеющую лишь предварительно ориентировочный характер и подвергающуюся принципиальному сомнению. Это сомнение снимается лишь при заключительной оценке всей совокупности собранных сотрудником доказательств. Вместе с тем предварительно-ориентировочная оценка нужна для формирования у сотрудника должной бдительности, сохранения самокритичности, а также выбора гибкой тактики действий по сообщению.

Возможно и необходимо использовать предъявление доказательств и средств наглядности, выполнять различные следственные действия (допрос на месте, очную ставку, проверку показаний на месте, предъявление для опознания, следственный эксперимент), а также применять иные формы и методы работы в контексте профилактики, раскрытия и расследования преступлений.

3.2. Психотехника общения с несовершеннолетним потерпевшим, свидетелем в ситуации допроса

Сотруднику полиции приходится сталкиваться с профессиональными задачами, успешность решения которых во многом зависит от психологически грамотного общения с несовершеннолетними. Для участкового уполномоченного, оперативного работника, следователя взаимодействие с малолетними как допрашиваемыми представляет собой сложную психологическую проблему.

В криминогенное поле все чаще становятся втянутыми малолетние. Дети дошкольного и младшего школьного возраста в силу разных причин иногда оказываются единственными очевидцами преступлений. В связи с этим они могут располагать уникальной информацией, имеющей исключи-

тельное значение для раскрытия и расследования преступлений. В показаниях детей подчас содержатся сведения, не только указывающие направление поиска доказательств, но и имеющие определяющее значение для органов правосудия в части принятия решения по уголовному делу¹.

Законодатель не определил возраст, начиная с которого человек может выступать в качестве свидетеля. В законе содержится лишь указание на невозможность допроса в этом качестве лиц, не способных в силу имеющихся у них психических или физических недостатков правильно воспринимать имеющие значение для дела обстоятельства и давать о них правильные показания.

Возрастные особенности психики детей не являются ни психическими, ни физическими недостатками. Поэтому в комментарии к статье 56 УПК РФ прямо говорится, что в качестве свидетелей могут быть допрошены малолетние, когда интересующие следствие данные не могут быть установлены иным путем.

Психологические особенности детей, несомненно, влияют на процессы формирования и дачи свидетельских показаний. Это создает немалые трудности для лиц, осуществляющих раскрытие и расследование преступлений, в получении показаний от детей и в оценке доказательств. Доля малолетних в общей массе лиц, допрашиваемых по уголовным делам, к счастью, относительно невелика. Как правило, детей допрашивают только в исключительных случаях по наиболее сложным делам, в условиях крайнего дефицита доказательств. Делают это с большой осторожностью, учитывая, что допрос может травмировать психику ребенка.

Проведенный анализ показывает, что следователи стараются не прибегать к допросам малолетних, если позволяют материалы уголовного дела, объем и качество собранных доказательств. Но если дети стали жертвами преступных посягательств и выступают в качестве потерпевших, то избежать их допроса невозможно в силу требований закона.

Допрос детей и оценка их показаний представляют собой трудную задачу даже для опытных сотрудников. Проблема юридической и психологической оптимальности в выборе стратегий и тактик допроса малолетних свидетелей и потерпевших в нашей стране находится в первоначальной стадии разрешения. Отсутствие единого мнения специалистов ювенального профиля, четких рекомендаций, обобщающих опыт лучших следователей и судей, приводит к негативным психологическим и юридическим последствиям.

Некоторым сотрудникам удается находить эффективные психологические приемы допроса детей, обеспечивающие получение важных для установления истины по делу показаний, за счет собственного житейского

¹ См. : Копылова Г. К., Прозоров А. В. Психология в деятельности органов внутренних дел : курс лекций. — М. : ЦОКР МВД России, 2006. — 236 с.

и профессионального опыта. К сожалению, в большинстве случаев эти приемы остаются достоянием самого сотрудника и узкого круга его коллег, постепенно забываются, так как могут больше никогда не потребоваться в их работе.

С юридической точки зрения малолетними следует считать участников уголовного процесса, не достигших четырнадцати лет. Среди них по психологическим признакам, определяемым в первую очередь возрастом и в соответствии с периодизацией, предложенной Д. Б. Элькониным, можно выделить четыре группы:

- дети младшего и среднего дошкольного возраста — от 3 до 4-5 лет;
- старшего дошкольного возраста — от 4-5 до 6-7 лет;
- младшего школьного возраста — от 6-7 до 10-11 лет;
- подросткового возраста — от 10-11 до 13-14 лет.

Наиболее важным может считаться вопрос о психологических возможностях детей известного возраста адекватно воспринимать события и давать о них правдивые показания. Можно ли вообще доверять рассказам малолетних о событиях, участниками которых они были? И в этой связи — имеет ли смысл допрашивать ребенка? Еще 15—20 лет назад считалось, что доверять свидетельским показаниям ребенка младше 7 лет практически нельзя, а 7—14 лет — рискованно. Дети признавались в качестве свидетелей лишь в исключительных случаях, когда не было иных источников информации. Указанное отношение к показаниям детей основывалось на данных психологической науки того времени. В частности, крупнейшие теоретики детского развития З. Фрейд и Ж. Пиаже скептически высказывались относительно способности детей отделять воображаемое от реального. З. Фрейд не считал, что дошкольники отождествляют фантазии с реальностью. Однако он полагал, что едва ли можно доверять детям из-за их склонности к фантазированию. Взгляды Ж. Пиаже по этому вопросу были еще более пессимистичными, чем мнение Фрейда. Ж. Пиаже утверждал, что сознание ребенка в первые 7-8 лет жизни определяется игрой, основанной на вымысле, а это означает, что до 7-8 лет ребенок не способен отличать правду от выдумки.

Мнение современных психологов по поводу достоверности информации, содержащейся в показаниях детей, радикально изменились и стали более оптимистичными. Ученые наших дней обосновывают тезис о том, что при правильной организации и проведении допросов малолетних свидетелей и потерпевших от них могут быть получены вполне надежные, достаточно полные и точные показания. Следует подчеркнуть, что даже от младших дошкольников может быть получена информация, обеспечивающая успех расследования. Учебная литература по юридической психологии изобилует убедительными примерами того, что даже от детей трех-четырёх лет можно ожидать достаточно верные детализированные показания.

При оценке возможностей малолетнего свидетеля правильно воспринимать определенные обстоятельства и давать о них показания необходимо учитывать конкретное содержание *предмета допроса*, то есть характер обстоятельств, подлежащих выявлению.

В большинстве случаев малолетние допрашиваются по делам о насильственных преступлениях: убийствах, нанесении телесных повреждений, изнасилованиях, совершении развратных действий (в двух последних случаях преимущественно в качестве потерпевших). Значительно реже дети выступают свидетелями по делам о грабежах, разбоях и некоторых других преступлениях.

Все многообразие информации об обстоятельствах, по поводу которых допрашиваются дети, можно разделить на три основные категории. Первую из них составляет информация о материальных объектах действительности и их свойствах. Вторая категория объединяет сведения, воспринятые детьми в словесной форме. К третьей категории относятся сообщения малолетних свидетелей о причинно-следственных связях между явлениями действительности: толкование значения поведения людей, их целей и намерений, внутренних причин конфликтов и т. п.

Содержание показаний малолетних свидетелей чаще всего составляют:

- описание происходивших на глазах ребенка ссор, драк, убийств и иных действий людей в остроконфликтных ситуациях;
- описание действий сексуального характера, направленных на самого ребенка или иных лиц, зачастую других детей;
- описание внешности людей (с указанием на черты лица, возраст, рост, детали одежды, цвет, форму и т. п.);
- описание различных материальных объектов (с указанием их размеров, формы, цвета, положения в пространстве и т. п.);
- описание слышанных разговоров с передачей их содержания и эмоциональной окраски.

Значительно реже содержание показаний детей составляют: описание и оценка характеров, привычек, склонностей людей; описание взаимоотношений между людьми до события, составляющего содержание уголовного дела; истолкование причин конфликтов, ссор, тех или иных отношений между людьми; истолкование намерений и побуждений людей, мотивов их поступков.

В большинстве случаев детям приходится давать показания о знакомых им людях и событиях, происходивших в более или менее привычных условиях (дома, во дворе, на улице и ближайших окрестностях). Относительно редко показания детей касаются событий, участниками которых являются неизвестные им люди. Именно эти случаи сложны с точки зрения получения и оценки показаний малолетних.

На практике не является редкостью допрос детей о действиях людей, подлинного значения которых дети не понимали. Речь идет в первую очередь о показаниях малолетних относительно сексуальных посягательств на них. Нельзя согласиться с мнением о том, что ребенок, не понимая сексуального значения действий взрослых людей, не в состоянии правильно воспринять их внешнюю сторону и правильно сообщить о них. Это мнение опровергается многими примерами из практики расследования уголовных дел.

Огромное значение имеет психологическая подготовка сотрудника к допросу малолетнего, выбор необходимых психологических приемов, особенно на начальном этапе допроса.

Изучение личности допрашиваемого представляет собой один из отправных пунктов взаимодействия сотрудника и несовершеннолетнего. Содержание, форма, качество, а тем самым и достоверность показаний малолетних свидетелей и потерпевших зависят от их психологических возможностей и особенностей. Особое значение в этой связи приобретает определение следователем уровня психического развития детей.

Как известно, дети одного возраста по уровню психического развития могут сильно отличаться друг от друга. Вместе с тем общие закономерности психического развития детей позволяют выделить в усредненном виде важные особенности психики, характерные для детей, относящихся к одной возрастной группе.

Свидетельствование по уголовным делам — сугубо индивидуальная деятельность. Поэтому следует подчеркнуть, что сведения относительно общих свойств детей могут служить для следователя только основой для первичной ориентировки в психологических свойствах детей, но не прямым указанием на то, как следует относиться к показаниям конкретного ребенка.

К моменту допроса ребенка сотрудник полиции должен располагать сведениями о его психологических особенностях. С этой целью рекомендуется опросить родителей, воспитателей, учителей, наблюдавших ребенка в различных условиях. Показания родителей и работников детских учреждений, школ могут существенно дополнять друг друга. Этим лицам необходимо напоминать, что нельзя ребенка специально готовить к допросу, «репетировать» с ним показания. Не следует ограничиваться, как это иногда происходит, допросом только лица, сопровождающего ребенка на допросе. Это создает опасность получения односторонней, необъективной информации.

Опыт работы следователей, успешно проводивших допросы детей, показывает, что для создания психологического портрета малолетнего свидетеля и потерпевшего в первую очередь должны быть получены следующие сведения:

- *условия жизни ребенка*: состав семьи, отношения между родителями, отношение родителей к ребенку, применяемые к ребенку меры поощрения и наказания, реакция ребенка на них, с кем ребенок проводит свободное время; посещает ли детские учреждения);

- *физическое развитие ребенка*: страдает ли хроническими заболеваниями; какие заболевания перенес, имеются ли дефекты органов чувств, в первую очередь зрения и слуха (все перечисленные сведения могут быть получены от медицинских работников); имеются ли у ребенка дефекты речи (заикание, плохое произношение) или другие физические недостатки, которых он стыдится;

- *уровень и особенности интеллектуального развития ребенка*: степень овладения речью, умеет ли рассказывать о том, что слышал или видел; точен ли в рассказах и любит ли дополнять их вымышленными подробностями; в отношении дошкольников — знает ли буквы, умеет ли читать и писать, в каких пределах владеет счетом, легко ли запоминает сказки, стихи; как ребенок проявляет себя на занятиях, которые проводятся в детском саду, а если ребенок не посещает детский сад — занимаются ли с ним родители, читают ли ему, каким умениям его обучают, легко ли он их усваивает; наблюдателен ли ребенок, насколько он сообразителен, какие игры предпочитает; в отношении детей младшего школьного возраста, кроме названного, как усваивает учебный материал, какие испытывает трудности в учении, адаптирован ли к школьному режиму, много ли читает, о чем предпочитает читать, чем увлекается, склонен ли к конструктивно-техническим занятиям; насколько ребенок информирован об определенных сторонах жизни (в зависимости от содержания дела и цели предполагаемого допроса ребенка);

- *черты темперамента и характера ребенка*: к какому типу темперамента относится, активен или пассивен, уравновешен или легко возбудим, способен ли контролировать свое поведение; общителен или замкнут, застенчив, легко ли вступает в контакт со сверстниками и взрослыми, в том числе и с незнакомыми людьми; пуглив или смел; находчив или склонен теряться в незнакомых ситуациях; упрям или уступчив; насколько самолюбив и раним, часто ли плачет; какое место занимает в детском коллективе, как к нему относятся сверстники, скромн или любит быть в центре внимания; часто ли ссорится со сверстниками и что является причиной ссор; имеет ли дурные наклонности или вредные привычки и какие именно; какие темы разговора неприятны ребенку или могут сильно взволновать;

- *эмоциональное состояние*, в котором находился ребенок в момент восприятия интересующих правоохранительные органы событий (был ли, в частности, напуган, взволнован и т. п.); было ли это событие в центре его внимания, чем был занят в этот момент, принимал ли сам участие в событии или мог только наблюдать его; чем занимался, как проводил время в

период между воспринимавшимся событием и допросом (это важно для установления возможности «наслоения» последующих впечатлений);

- *рассказы ребенка о событиях*, которые являются предметом его будущего допроса. Если данные рассказы имели место, то необходимо выяснить, кому и что именно он рассказывал; обсуждали ли взрослые эти события в присутствии ребенка.

Готовясь к допросу малолетних свидетелей, сотрудник должен допросить близких ребенку лиц, чтобы узнать, могли ли они специально или нечаянно оказать внушающее влияние на ребенка, расспрашивая, уточняя и дополняя его сообщения.

На этапе подготовки к допросу сотруднику важно знать о позиции самого малолетнего свидетеля или потерпевшего. Об этом также могут сообщить лица, постоянно общающиеся с ребенком. У детей младшего школьного возраста может сформироваться собственная позиция по отношению к делу, о которой желательно знать до проведения допроса. Например, у потерпевших этого возраста может возникнуть вполне осознанное и устойчивое желание отомстить обвиняемому.

Одной из психологических особенностей детей младшего школьного возраста является стремление быть авторитетными в глазах взрослых людей. Некоторые младшие школьники, понимая, что от их сообщений зависит нечто важное, что на них обращено внимание многих взрослых, пытаются сделать свои показания как можно более значительными, сохранить у окружающих интерес к себе. Подобная позиция иногда порождает стремление к искажению фактов ради того, чтобы рассказ получился более внушительным.

Допрос несовершеннолетнего свидетеля и потерпевшего в возрасте до 14 лет, а по усмотрению сотрудника — до 18 лет, должен проводиться в присутствии и с участием педагога (ст. 191 УПК РФ). Его функции (подчас более успешно) может выполнять специалист в области возрастной психологии. До начала допроса сотрудник может получить у психолога консультацию о психологических особенностях и реальных возможностях детей того возраста, к которому относится свидетель или потерпевший. Помощь психолога может быть полезна также при подготовке вопросов, которые предполагается задать ребенку и при интерпретации ответов ребенка.

Не имеющие специфического опыта участия в допросах педагоги, перед которыми не ставится четких задач, зачастую формально относятся к своим обязанностям. Известны случаи, когда они, по существу, не помогали, а мешали следователям проводить допросы детей.

Обобщение результатов опроса следователей показывает, что эффективность участия педагогов в допросе существенно повышается, если с ними проводится специальная предварительная работа и они имеют возможность до начала допроса ознакомиться в необходимых пределах с материалами дела и побеседовать с ребенком.

Для более полного использования специальных познаний педагога (или психолога) и его практической помощи в проведении допроса могут быть рекомендованы следующие правила выбора специалиста.

Знакомый ребенку педагог должен быть приятен ему или эмоционально нейтрален. При допросе потерпевших по половым преступлениям детей школьного возраста в большинстве случаев лучше приглашать незнакомого им специалиста.

Если малолетний свидетель допрашивается в судебном заседании, лучше вызвать педагога, участвовавшего в допросе ребенка на предварительном следствии. В случае вызова другого педагога ему необходимо предоставить возможность познакомиться с материалами уголовного дела и провести предварительную беседу с ребенком.

Место проведения допроса является одним из объективных факторов, влияющим на эффективность установления коммуникативного и психологического контакта сотрудника полиции и малолетнего свидетеля. Есть мнение, что застенчивость, замкнутость и неуверенность ребенка в себе не будут значительно влиять на результат допроса, если он будет происходить в привычном для него месте или в том учреждении, где ребенок привык к тому, что на вопросы взрослых нужно отвечать (медицинское учреждение).

В тех случаях, когда сотрудник полиции предварительно выяснил, что ребенок обладает плохой памятью, недостаточно владеет речью для описания сложных ситуаций, расположения объектов в пространстве, их перемещения и т. п., целесообразно допрашивать ребенка на месте расследуемого события. Это поможет оживить в памяти детали ситуации и позволит ребенку, не умеющему рассказывать, показать расположение участников наблюдавшейся им сцены, направление их движения и т. п. Исключением должны быть случаи, когда имеются опасения, что пребывание на месте события может вызвать у него сильные отрицательные эмоции.

При наличии сведений об излишне легкомысленном отношении ребенка к случившемуся событию лучше допрашивать его в прокуратуре, отделении полиции или в школе. Официальная обстановка может подчеркнуть важность и ответственность допроса.

Итогом подготовки к допросу должно быть составление достаточно ясного плана, предусматривающего не только содержание, но и форму вопросов, их последовательность, возможность повторения каждого вопроса другими словами.

Психологически значимым обстоятельством является срочность проведения допроса ребенка. На предварительном следствии допрашивать детей об эмоционально-нейтральных для них обстоятельствах рекомендуется как можно скорее после их восприятия.

В тех случаях, когда известно, что случившееся могло сильно взволновать ребенка, целесообразно допрашивать его не ранее чем через два-три

дня после события. В это время уменьшается эмоциональное напряжение и вызываемое им торможение процессов памяти. Нередко при таком отсроченном воспроизведении наблюдается явление реминисценции, т. е. всплывания в памяти деталей, которые не могли бы быть воспроизведены вскоре после события.

Через 12-15 дней после восприятия фактов воспоминания о них у ребенка начинают ослабевать, если они не вызывают у него особого интереса.

Психологический контакт с ребенком является неременным условием эффективности достижения результатов допроса. Для проведения допроса ребенка должна быть создана максимально комфортная для него атмосфера общения, учтены факторы, препятствующие взаимодействию. Сотруднику следует знать, что даже незначительные детали обстановки помещения, в котором осуществляется допрос, могут отвлекать ребенка.

Рекомендуется позволить ребенку самому выбрать того, кто с ним будет разговаривать, если имеется такая возможность. Сотруднику целесообразно расположиться на одном уровне с ребенком, на удобной для общения дистанции.

Сотрудник должен представиться ребенку и объяснить, в чем заключается его работа и цель данной беседы. Можно сообщить о собственном достаточно большом опыте общения с детьми и том, что результатом взаимодействия все были довольны.

Родители либо лица, их заменяющие, которые присутствуют на допросе, должны находиться вне пределов видимости ребенка в момент, когда сотрудник непосредственно беседует с ним. Известны случаи, когда присутствовавшие на допросе родители, пребывая в поле зрения ребенка, дающего показания, пытались повлиять на него, подавая ему определенные невербальные сигналы.

Эффективность допроса детей во многом зависит от умения сотрудника полиции компетентно оценивать их психологические особенности. Детям дошкольного возраста и некоторым младшим школьникам для того, чтобы освоиться на новом месте, в незнакомом помещении, требуется осмотреться и даже потрогать находящиеся там предметы, походить по комнате. Нет смысла сразу усаживать ребенка на стул и допрашивать. Он должен чувствовать, что в любой момент может подойти к заинтересовавшим его предметам, изменить позу, взять то, что привлекло его внимание.

В разговоре с детьми взрослые часто допускают неестественные интонации, злоупотребляют уменьшительной формой слов, наивно полагая, что от этого дети их лучше понимают и проникаются к ним доверием. Не нужно забывать, что дети, как правило, чувствительны к фальши и не испытывают уважения к людям, слишком откровенно старающимся понравиться им. Лучшее средство расположить к себе ребенка — сохранять естественность поведения, серьезно отнестись к тому, что интересует или волнует ребенка.

Общение с застенчивыми детьми не следует начинать с прямого обращения к ним. Ребенку необходимо время, чтобы освоиться с новой для него обстановкой, присутствием незнакомых людей. Поэтому разговор лучше начинать с лицом, сопровождающим ребенка, постепенно вовлекая в разговор самого ребенка. Данная манера разговора приводит к тому, что ребенок получает возможность уточнять то, что говорится о нем. В отдельных случаях, когда контакт с ребенком не налаживается, можно прибегнуть к следующему приему, основанному на многочисленных наблюдениях психологов и педагогов. Дети часто заинтересовываются людьми, не обращающими на них внимания и, привыкнув к их присутствию, сами начинают пытаться вступить с ними в общение. В подобных случаях сотрудник может занять выжидательную позицию, сделать вид, что занимается своими делами, не имеющими к ребенку никакого отношения, в то время как с ребенком разговаривает педагог или сопровождающее лицо.

Сотрудник, стараясь успокоить ребенка, не должен впадать в другую крайность — формировать у него слишком легкомысленное отношение к происходящему.

Допрос несовершеннолетнего как следственное действие имеет ряд этапов. *Ориентировочный этап предполагает установление четких правил*, в соответствии с которыми будет происходить беседа. Они касаются деталей взаимодействия: не перебивать друг друга, задавать вопросы, если что-то непонятно и т. д. Сотрудник обязан объяснить ребенку, что тот должен рассказать обо всем происшедшем, даже если ему неприятно об этом вспоминать, подчеркнув при этом важность правдивых сообщений.

Детям старше пяти-шести лет после установления с ними контакта можно задать вопросы о том, где они в данный момент находятся, зачем их сюда привели, о чем, по их мнению, предстоит разговор. Дополняя и корректируя ответы ребенка, сотрудник тем самым настраивает его на серьезный лад.

Допрос детей почти всегда требует включения ориентировочного этапа, позволяющего получить и скорректировать имеющиеся представления о психологических особенностях ребенка и создать у него мотивацию для дачи показаний. На ориентировочном этапе следователь может поставить вопросы о событиях или предметах, заведомо хорошо известных ребенку. Например, следователь может спросить ребенка о том, что происходило вчера в детском саду или во дворе, с кем дружит ребенок, о внешности знакомых детей и взрослых и т. п. Это позволяет сотруднику проверить умение ребенка рассказывать, находить средства для описания зрительных впечатлений.

Неправильно, однако, пытаться выяснить способность ребенка к описанию событий только за счет пересказа того, что он читал или о чем ему рассказывали, поскольку эта информация воспринималась ребенком в сло-

весной форме и ребенок, передавая ее, демонстрирует способность не к описанию, а к пересказу.

Средством создания мотивации к даче показаний для детей младшего школьного возраста может служить разъяснение ребенку того, что от него ждут помощи в важном деле, что его помощь крайне необходима. В девять-десять лет, когда у ребенка формируются нравственные чувства, желание приблизиться к миру взрослых, обращение к нему за помощью может служить стимулом для повышения активности. В то же время ребенку нужно сказать, что, если он не помнит о событиях, не видел каких-то деталей ситуации, то и отрицательные ответы важны и способны помочь следствию. Иначе ребенок, мотивированный на оказание помощи, может считать, что от него ждут только положительных ответов, и это способно привести к попыткам заполнения «пробелов» вымыслом.

Создать такую же мотивацию у дошкольников очень трудно и часто просто невозможно. Мотивация их поведения является более ситуативной. Поэтому дошкольника легче мотивировать тем, что он справится с задачей, сумеет ответить на вопрос, продемонстрировать умение рассказывать.

Основная часть допроса малолетнего должна осуществляться с использованием системы психотехник общения (эмпатии, рефлексии, идентификации, активного слушания, постановки вопросов, аргументации).

В работе с дошкольниками переход от ориентировочной части допроса к основной не должен быть резким. Желательно, чтобы первый вопрос об интересующем событии воспринимался ребенком как естественное продолжение разговора.

Вряд ли целесообразно придавать допросу дошкольников игровой характер, как это иногда рекомендуют, создавать у них игровую мотивацию. Пожалуй, это допустимо только в отношении детей трех-четырёх лет. Игра может отвлечь ребенка от воспоминаний о событиях, составляющих содержание допроса. Хотя игра является ведущей деятельностью дошкольника, но уже приблизительно к пяти годам у детей появляется тенденция к продуктивной деятельности, достижению определенного результата. Следовательно, при допросе, ставя перед ребенком доступные для его понимания и возможностей цели, можно использовать неигровую мотивацию.

Допрос полагается начинать со свободного рассказа о событиях, интересующих правоохранительные органы. Это требование практически неисполнимо для детей шести-семи лет, если их специально не готовили к допросу. Связность, последовательность, легкость рассказа о сложных событиях нередко указывают на несамостоятельность его построения, вмешательство взрослых в процесс формирования показаний. В подавляющем большинстве случаев допрос дошкольников возможен только в форме наиболее доступной им диалогической речи, что повышает требования к постановке четких, ясных вопросов, не рассчитанных на развернутые, продолжительные ответы.

При допросе малолетних не следует выделять существенные вопросы из числа других, а также показывать заинтересованность в их получении. Постановка отдельных вопросов может быть поручена педагогу или родителям в присутствии следователя.

Поскольку иногда показания могут быть получены от малолетнего и при помощи родителей, лиц, их заменяющих, желательно, чтобы ребенка сопровождал на допрос тот человек, с которым у ребенка наиболее глубокий эмоциональный контакт. При умелой постановке вопросов возможности диалогической речи детей оказываются вполне достаточными для сообщения содержательной информации. Следует по возможности избегать вопросов, на которые можно ответить однозначно «да» или «нет». Например, если допрашивающего интересует, входил ли определенный человек в подъезд дома, вместо того, чтобы спрашивать: «Входил ли кто-нибудь в подъезд?», «Видел ли ты, как Иванов входил в подъезд?», лучше поставить вопросы: «Что происходило в это время у подъезда?», «Кто входил в подъезд?». При такой формулировке вопросов диалог становится более содержательным. Разумеется, не всегда удастся избежать вопросов, предполагающих лаконичные ответы, но к ним нужно прибегать, когда апробированы все средства получения развернутых ответов.

Во время допроса психологические возможности ребенка будут использованы наиболее полно при условии постановки перед ним вопросов постепенно возрастающей сложности. Вначале ребенку следует предложить перечислить, кто участвовал в наблюдавшемся им событии, какие предметы заметил ребенок, после этого рассказать, кто и какие действия совершал, и наконец выяснить, как ребенок понимает сущность события и его внутреннее содержание.

Для активизации припоминания, когда ребенок говорит, что не помнит какого-то факта, целесообразно вернуться к тому, что ему предшествовало. Припоминая, как развивалась ситуация, расширяя круг воспроизводимых фактов, ребенок может непроизвольно вспомнить интересующее следователя обстоятельство как фрагмент целостной ситуации. Ведь известно, что трудности припоминания у детей могут быть вызваны ограниченными способностями вычленять отдельные эпизоды из общей картины происходящего.

Стимулом к активному припоминанию (если речь идет не об убийстве, изнасиловании, развратных действиях) может служить предложение ребенку нарисовать то, что он наблюдал. Бедность изобразительных средств часто вынуждает ребенка объяснять рисунок, комментировать его, уточнять детали.

Этот прием может оказаться полезным и в случаях, когда возникает подозрение, что ребенок повторяет рассказ, воспринятый со слов взрослых. При восприятии описания событий «со слов» у ребенка не возникает

столь же ярких наглядных образов, как при наблюдении, поэтому рисунок получается более схематичным и не дополняется объяснениями.

У дошкольников, а иногда и у некоторых младших школьников недостаточно развита способность к управлению своим поведением при помощи внутренней речи. В сложных ситуациях они испытывают потребность проговаривать вслух то, что они собираются сделать. Ставя перед ребенком вопрос, сотрудник может предложить ему повторить содержание вопроса. Произнося вслух, в чем состоит задание, ребенок дает себе «команду» вспомнить и рассказать об определенных фактах. Этот прием позволяет отчасти преодолеть еще один недостаток в показаниях детей: ребенок нередко излишне торопится ответить на вопрос, не успевает обдумать ответ и упускает детали воспроизводимой картины. Повторение вопроса замедляет темп разговора, не позволяет ребенку отвечать импульсивно.

Особенно внимательно допрашивающий должен следить за тем, чтобы вопросы не были наводящими. Не рекомендуется придавать вопросам форму описания, которое ребенок должен подтвердить или опровергнуть. Ориентируясь на утвердительную интонацию, он может заключить, что все, о чем его спрашивают, известно сотруднику полиции и происходило в действительности. Далеко не каждый ребенок в состоянии противопоставить свои воспоминания утверждениям взрослых. Описательная форма вопросов таит в себе еще одну опасность при допросе детей: заметив несоответствие некоторой детали описания действительности, ребенок может отвергнуть его целиком.

Многие дети, особенно мягкие по характеру, робкие, послушные, воспитанные в условиях беспрекословного подчинения взрослым, подвержены психологическому воздействию. Если сотрудник, желая добиться ответа, говорит ребенку: «Это ты должен помнить», «Ты не мог это забыть» и т. п., ребенок может прибегнуть к вымыслу, чтобы выполнить требования взрослого.

Основная проблема со свидетельскими показаниями детей моложе 10 лет состоит в том, что чем младше ребенок, тем более затруднительно для него произвольное припоминание. Чтобы побудить ребенка вспомнить, допрашивающий должен стимулировать его мнемонические процессы. А это чревато опасностью внушения.

В целом специалистами признается, что дети к 10-11 годам восприимчивы к ложной информации не более, чем взрослые. О детях 6-10 лет данные неоднозначны. В некоторых исследованиях доказано, что эти дети не более внушаемы, чем взрослые. Но есть и противоположные данные. О детях моложе 7 лет установлено, что они особенно внушаемы относительно второстепенных деталей, но не основного содержания события.

Как показывают результаты экспериментальных исследований, «пик» внушаемости нередко приходится на подростковый возраст. В практических целях необходимо различать внушаемость (то есть склонность к

не осознаваемому субъектом следованию требованиям других людей) и податливость к воздействию взрослых, выражающуюся в том, что ребенок сознательно повторяет не то, что он помнит сам, а то, что ему говорили взрослые.

Ребенок намного больше может узнать, чем воспроизвести в речевой форме. При допросе детей большое значение имеет использование материальных объектов, эталонов, которые облегчают припоминание и описание ранее воспринимавшихся предметов. Поэтому рекомендуется показывать ему рисунки машин различных марок, образцы оттенков цветов, тканей, наборы изображений, частей, фасонов, отдельных элементов одежды, автомобилей, фоторобот и т. п.

У детей, в особенности дошкольников, относительно слабо выражена способность к распределению внимания. В каждый отдельный момент они могут заниматься только одним каким-то делом, воспринимать один сигнал. Когда требуется, чтобы ребенок указал или опознал изображение объекта на фотографии, рисунке, схеме, не нужно одновременно предъявлять наглядный материал и объяснять, что должен сделать ребенок. Более рационально в зависимости от конкретной ситуации вначале объяснить ребенку задание, а потом показать изображение или, наоборот, вначале дать ребенку возможность ознакомиться с наглядным материалом и после сформулировать задание.

Допрос малолетних свидетелей и потерпевших о событиях, нанесших им психическую травму, должен быть построен таким образом, чтобы вопросы, затрагивающие образовавшийся у ребенка эмоциональный комплекс, обязательно чередовались с вопросами о нейтральных или приятных для ребенка фактах.

Почти все дети до четырех-пяти лет имеют более или менее выраженные дефекты произношения. У некоторых детей они сохраняются и в школьные годы. Приблизительно с пяти-шести лет дети начинают стыдиться речевых недостатков, если они выражены относительно сильно. Такие дети быстро замыкаются, стараются прекратить разговор, если обнаруживают, что их недостаток замечен окружающими. Во время допроса не рекомендуется поправлять произношение ребенка, переспрашивать его без крайней необходимости. В общении с заикающимися детьми допрашивающий должен избегать распространенной ошибки, состоящей в том, что слушатель договаривает слово, которое не может выговорить заикающийся ребенок. Это не помогает, а мешает ребенку, подчеркивает его дефект, создает барьер в общении.

Во время допроса малолетнего недопустимы приемы изобличения во лжи, применяемые при допросе взрослых лиц: нахождение противоречий в показаниях и т. п. Но сотрудник должен помнить, что невербальный язык «с головой» выдает ребенка, говорящего неправду. Подсознание, отражающее невербальные проявления индивида, работает вне его личного кон-

троля. В процессе лжи подсознание посылает импульс нервной энергии, которая проявляет себя в виде жеста, противоречащего тому, что сказал малолетний. Пытаясь справиться со своим волнением, он неосознанно совершает беспорядочные, неоправданные движения.

Лгуний ребенок, как правило, ведет себя следующим образом:

- не может спокойно усидеть на одном месте;
- теребит края своей одежды;
- перебирает пальцами, потирает руки;
- трогает голову, поправляет волосы;
- касается различных частей лица — рта, глаз, ушей, носа;
- играет какими-либо предметами;
- стремится как бы спрятать свое тело, вывести его из вашего поля зрения (облокачивается на что-либо, разваливается на стуле или в кресле, съезжая с него под стол и т.д.);
- избегает взгляда (часто это рассматривание помещения, в котором проходит беседа);
- оттягивает воротник рубашки и интенсивно трет под ним шею;
- отводя взгляд вниз, сильно трет один глаз;
- покачивает ногой;
- ноги направляет носками к выходу;
- брови хмурятся или поднимаются;
- руки держатся в области паха (бессознательная попытка защититься);
- совершаются различные движения ногами: шарканье, постукивание по полу и т.д.;
- держится за какой-либо предмет или облокачивается на него;
- периодически почесывает нос, особенно в процессе разговора;
- скрещивает руки на груди и (или) ноги под стулом.

Продолжительность допроса не может быть единой для всех детей. Она определяется с учетом возраста и индивидуальных особенностей ребенка. В большинстве случаев дети 3-5 лет могут продуктивно давать показания в течение 15-20 мин; дети 5-7 лет — около 20-25 мин; дети 7-10 лет — от 25 до 35 мин. Если за это время допрашивающий не успел выяснить интересующие его вопросы, желательно сделать перерыв. После двух периодов допроса продуктивность интеллектуальной деятельности детей снижается.

Применительно к малолетним свидетелям и потерпевшим следует признать нежелательность многочисленных допросов. Повторные допросы детей могут привести к стереотипному повторению ранее сообщенных сведений. Причем последние часто бывают основаны не на воспоминаниях о событии, интересующем следствие, а на том, что позже говорили о происшествии окружающие ребенка люди.

Чем глубже ребенок способен понимать сущность поступков людей, тем выше вероятность психотравмирующего влияния на него восприни-

мавшихся событий. Дети младшего школьного возраста нередко бывают сильнее, чем дошкольники, травмированы сексуальными посягательствами или картинами гибели близких людей, убийства, нанесения телесных повреждений. Допрос детей о подобных событиях требует особого такта и должен быть немедленно прекращен, как только сотрудник полиции, присутствующие на допросе родители или специалист заметят, что поставленные перед ребенком вопросы вызывают у него сильное волнение.

3.3. Психотехника общения с потерпевшими

Грамотное обращение с потерпевшим может значительно улучшить отношение населения к сотрудникам правоохранительных органов. Для сотрудника важно понимать, что существует разнообразие состояний и реакций, переживаемых индивидом после того, как он стал жертвой нападения. Некоторые общие реакции на любой вид нападения могут быть представлены вместе или частично: шок, замешательство, смущение, регрессия на детский уровень функционирования и гнев, раздражение в свой собственный адрес, в адрес преступника, а также в адрес сотрудника. Исследования показали, что, с одной стороны, окружающие кроме выражения сочувствия склонны обвинять потерпевшего в том, что с ним случилось. С другой стороны, сам потерпевший склонен чувствовать себя виноватым и заслуживающим обвинения, даже если он не имел возможности предотвратить происшедшее с ним. Чем глубже нападение затрагивает личность, тем более обостренными становятся чувства. Так, например, кража со взломом является нарушением символического телесного пространства. Угроза физическим насилием переживается еще более остро. Изнасилование как наиболее личное нападение порождает разрушительное чувство самообвинения. Психологи придерживаются мнения, что сотрудники должны научиться оценивать переживания потерпевших. Несколько умений, приведенных ниже, считаются наиболее полезными для управления состоянием потерпевшего.

Сотрудники должны уметь убедить потерпевшего в том, что он в безопасности в их присутствии и что плохое больше не повторится. Кроме того, они должны знать о том, что непродуктивно для сохранения отношений сотрудничества с потерпевшим предполагать его вину (даже если при некоторых обстоятельствах она вероятна). Это особенно часто имеет место в практике взаимодействия сотрудника с потерпевшим по фактам изнасилования, разбоя (виктимное поведение — поведение жертвы). Умения вербального и невербального этикета, навыки активного слушания полезны для установления взаимопонимания и доверия, а также помощи потерпевшему в выражении его чувств. В ответ на гнев и состояние фрустрации, которые испытывают и демонстрируют потерпевшие, сотрудник должен избегать оборонительной реакции.

Анализ поведения потерпевших позволил сформулировать ряд общих рекомендаций.

Потерпевшие иногда прячут свой страх и расстройство под маской уверенности. Задача: определить эмоциональное состояние потерпевшего; избегать предположения, что внешнее спокойствие отражает действительное внутреннее состояние.

Потерпевшие часто продолжают испытывать страх после появления сотрудника полиции. Задача: прямо убедить потерпевшего в его безопасности в присутствии стражей правопорядка — показать, что в дальнейшем будет оказана необходимая помощь со стороны полиции.

Потерпевшие часто ожидают обвинений в их адрес за то, что случилось. Задача: воздерживаться от замечаний, которые могли бы интерпретироваться как обвинения.

Потерпевшие часто считают, что сотрудникам полиции некогда, соответственно становятся зажатыми, смущенными. Задача: выразить терпение и готовность потратить любое необходимое время для оказания помощи.

Потерпевшим нужна помощь для восстановления чувства безопасности за свою жизнь. Задача: познакомить потерпевшего с вашим планом действий, дабы могли возникнуть отношения сотрудничества; избегать ставить потерпевшего в пассивную роль; обеспечивать ему выбор, где это возможно.

Потерпевшие переживают происшедшее с ними как очень важное и ищут симпатии и понимания. Задача: выразить понимание значительности, которую потерпевший придает происшедшему событию; избегать обращаться с кем бы то ни было как с «обычным случаем».

Потерпевшие часто расстроены и нуждаются в утешении. Задача: быть терпеливым; когда возможно, потерпевшему следует давать прямые инструкции, которые помогли бы ему восстановить контроль; воздерживаться от нетерпеливости и требований «немедленно взять себя в руки».

Потерпевшие иногда обвиняют полицию в том, что она не защищает их и, с другой стороны, часто бывают раздражительны в отношении сотрудников, которые пытаются помочь им. Задача: признать право потерпевшего быть раздражительным; воздерживаться от оборонительной, аргументирующей позиции.

Потерпевшие часто боятся повторения случившегося с ними. Задача: когда потерпевший сможет слушать и планировать свое будущее, рассказать ему о мерах безопасности.

Разработаны и частные методики поведения сотрудника при проведении бесед с потерпевшими.

Вот одна из них:

1. Представьте (фамилия, имя, отчество, должность).
2. Объясните вашу роль и цели.

3.Выразите понимание того сурового испытания, через которое прошел потерпевший.

4.Заверьте его в полной безопасности в настоящий момент.

5.Определите, получил ли потерпевший какое-либо физическое повреждение.

6.Обеспечьте доверительный характер беседы.

7.Определите то, что вам необходимо сделать и почему, прежде чем это сделать. Это включает описание процедуры, обсуждение причин, качества и количества задаваемых вопросов, а также информирование потерпевшего о том, как будут использованы сведения, полученные от него.

8.Стремитесь передать услышанное своими словами.

9.По ходу рассказа представляйте себе общую линию событий. Следуйте этой линии, задавая вопросы для детализации происшедшего.

10.Обратите внимание потерпевшего на то, что его чувства, реакции являются нормальным, обычным ответом на происшедшее.

11.Давайте потерпевшему выбор. Позволяйте ему принимать решения.

3.4. Психотехника общения с душевнобольными

Иногда сотруднику полиции при реализации своих профессиональных обязанностей приходится сталкиваться с душевнобольными людьми. Он должен обеспечивать свою профессиональную безопасность и жизненное благополучие других людей в ситуации кризисного общения с душевнобольным человеком, следуя определенным рекомендациям.

Во-первых, сотрудник должен уметь выделить данную категорию лиц из социального окружения. Люди с психическими отклонениями отличаются необычностью поведения, странностью в эмоциональных реакциях, внешнем виде. Примеры нетипичного поведения могут быть самые разнообразные, включая разговор с самим собой, настойчивые обращения к окружающим с высказываниями, явно не соответствующими данной ситуации, частая смена настроений (когда одни эмоции уступают место другим, совершенно противоположным по своей модальности, и т.д.).

Во-вторых, общаясь с душевнобольными индивидами, сотрудник часто испытывает трудности, связанные с их нетипичными реакциями. Иногда они чувствуют необходимость действовать, чтобы сохранить контроль над незнакомой фрустрирующей ситуацией. Соответственно, требуются умения противостоять импульсивности и использовать время для обретения уверенности и контроля над душевнобольным человеком. Попытки управлять с помощью умений активного слушания, описанных ранее, в большинстве случаев считаются неэффективными. Предпочитается структурирование и направление поведения лица с помощью ненавязчивых ука-

заний и команд. Эта стратегия более эффективна, чем подчинение индивида повышением голоса, психологическим давлением. Последние тактики могут повлечь эскалацию риска, присущего ситуациям с участием душевнобольных лиц.

В-третьих, сотруднику рекомендуется осуществлять следующие действия:

- необходимо сдерживать больного до прибытия медицинской помощи. В данном случае важно спокойное поведение, оказывающее положительное влияние на больного;

- удалить лишних людей и постараться самому занять его внимание, отвлекая его таким образом от раздражающих факторов. В этих случаях целесообразно перевести разговор на нейтральные темы. Не рекомендуется оспаривать его «бред», но и не следует идти на поводу у больного, так как можно оказаться в сложной ситуации (лучше выбрать промежуточный вариант ответа, типа: «Да, это есть, но это твои ощущения»);

- предупреждать обо всех своих движениях, действиях («Я буду сейчас делать то-то и то-то»);

- не оборачиваться к больному спиной;

- не выпускать больного из поля зрения.

4. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СОТРУДНИКА ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ С НОСИТЕЛЯМИ РАЗЛИЧНЫХ ФОРМ СОЦИАЛЬНОЙ ДЕВИАЦИИ

Сущность социальной девиации

Сотрудник правоохранительных органов вынужден в соответствии со своими профессиональными обязанностями сталкиваться с наиболее выраженными проявлениями социально отклоняющегося поведения — девиации. К таким проявлениям можно отнести так называемое деликвентное (противоправное) поведение. Кроме того, девиантным будет и поведение, отклоняющееся от принятых в обществе на данном уровне социального и культурного развития норм морали. Например, разновидностями такого аморального поведения можно считать алкоголизм, наркоманию, токсикоманию. Крайне опасными и трагическими проявлениями девиации следует считать также такие отклонения от нормы, как суицид, сексуальные извращения, акцентуации характера, патологии и др. Причем девиации могут проявляться как на уровне малых групп (семья, микрогруппа в коллективе, коллектив в целом и т. д.), так и в индивидуальном порядке.

Несмотря на разнообразие подходов к проявлениям девиантного поведения, его весьма сложно определить. Трудность связана с тем, что девиантность является относительной характеристикой и определяется в соответствии со стандартами, которые сами по себе являются неопределенными и часто вызывают разногласия. Эти стандарты в первую очередь связаны с социальными ожиданиями окружающих, а ожидания могут быть неясными, меняющимися во времени, различными в различных группах людей или прямо противоположными в той же группе, но при изменившихся обстоятельствах. Одним из ярких примеров девиации может служить убийство человека. В любом обществе такой проступок осуждается, юридически наказывается и считается из ряда вон выходящим, то есть девиантным. Однако на войне убийство не только разрешается, но и вознаграждается. Также не будет девиантным убийство в целях самозащиты или защиты своей семьи.

Если даже убийство нельзя считать девиацией в абсолютном смысле, еще труднее решить, являются ли девиантными другие типы поведения. Но ясно одно: преступление или поведение, запрещенное законом, общественными, религиозными, моральными, этическими нормами, может рассматриваться как девиантное. Очевидно, отклоняющееся или девиантное поведение предполагает наличие по меньшей мере трех основных компонентов:

- 1) человека, которому свойственен этот тип поведения;
- 2) норму или ожидание общества (группы), являющиеся критерием оценки поведения с точки зрения девиации;

3) некий орган, учреждение или личность, реагирующие на данное поведение, принимающие решение о том, нормально то или иное поведение или девиантно, и определяющие санкции. Учитывая эти три компонента, девиантным считается поведение, отклоняющееся от групповой нормы и влекущее за собой санкции: изоляцию, лечение, наказание, осуждение и другие виды порицания нарушителя.

Как видим, понятие «девиантное поведение» тесно связано с категорией «норма». Самым расхожим для многих психологов остается понятие «норма», как, во-первых, что-то среднее, устоявшееся, не выделяющееся из массы и, во-вторых, как что-то наиболее приспособленное, адаптированное к окружающей среде. Это так называемый статистически-адаптационный подход. В соответствии с этим подходом психологи выделяют признаки нормальной, здоровой личности. К ним относятся:

- интерес к внешнему миру;
- наличие смысла жизни, определенной жизненной философии, которая упорядочивает, систематизирует опыт человека;
- существование иерархии ценностей;
- способность юмористически оценивать действительность;
- целостность личности, адекватность ее реакций на изменения обстоятельств;
- сбалансированность основных нервных процессов (возбудительного и тормозного), адекватная уравновешенность корковой и подкорковой деятельности;
- способность к установлению душевных контактов с окружающими;
- соответствие поведения человека нормам и традициям, установленным в обществе;
- подчинение общественным целям, выбор законных средств для достижения личных целей и ряд других признаков.

Например, известный польский ученый Я. Щепаньский предлагает назвать нормальной среднюю (в статистическом смысле) личность: личность, адаптировавшуюся и ведущую себя в рамках установленных социальных критериев; целостную личность, то есть такую, все основные элементы которой функционируют в координации с другими.

Большинство психологов сходятся во мнении, что в рамки критериев абсолютно здоровой, гармоничной личности вписываются немногие. Как неоднократно подчеркивал выдающийся отечественный психиатр П. Б. Ганушкин, гармоничные натуры по большей части есть лишь плод воображения и разница между душевно здоровыми и нездоровыми людьми, если брать во внимание границы здоровья и болезни, вовсе не так уж велика.

Таким образом, классификация типов девиантного поведения связана со значительными трудностями, так как любое отклоняющееся поведение, будь то убийство или драка, пристрастие к спиртным напиткам или курение, можно считать как девиантным, так и недевиантным. В данном

случае все зависит от стандартов, по которым оно оценивается, и тем социальным ожиданиям, которые сформировались в обществе. Поэтому дать точную характеристику и однозначную классификацию типов абсолютно девиантного поведения, видимо, невозможно.

Роль особенностей личности в различных видах девиаций неодинакова. Специфические черты внутренней структуры и механизмов отклонений от нормы в основном касаются соотношения трех главных факторов: личности, среды, организма. Преобладание или недостаток того или иного фактора обуславливает тот или иной вид девиации. Ее возникновению способствует и различное неблагоприятное сочетание данных факторов. Под личностным компонентом понимается совокупность индивидуально-психологических элементов, таких как направленность личности, ее установки, ценностные ориентиры, нравственные принципы, правосознание и др. Биологический компонент включает генетическую основу человека, особенности протекания обменных процессов, специфику его высшей нервной деятельности, отклонения или патологии в соматическом или нервно-психическом развитии и др.

Влияние внешней среды обусловлено экономическими, политическими, социальными, культурными, бытовыми и другими факторами. Например, такие виды девиантного поведения, как алкоголизм, наркомания, токсикомания, суицид, в большей степени зависят от биологических компонентов при сильном влиянии социальных условий. А преступность можно рассматривать как продукт взаимодействия личности и среды при малом участии биологического фактора.

4.1. Психотехника общения с лицами, имеющими суицидальные наклонности

Актуальность проблемы заключается в том, что увеличение частоты случаев суицида и покушений на самоубийство, происходящее как в России, так и в большинстве стран мира, отрицательно сказывается на состоянии общественного порядка, нравственных и духовных устоев общества, его экономическом состоянии. Самоубийства являются одной из острейших проблем современного общества. Самоубийство гражданина является чрезвычайным происшествием и в любом случае связано с качеством профилактической деятельности полицейских структур.

Специальная профилактика суицидальных происшествий включает:

1. Выявление лиц с повышенным риском самоубийства.
2. Прогнозирование суицидальной активности последних.
3. Своевременное оказание адекватной помощи лицам, находящимся в состоянии психологического кризиса.

Лица, имеющие суицидальные наклонности, являются одной из категорий граждан, вероятность общения с которыми является высокой прак-

тически у каждого сотрудника органов внутренних дел. Его коммуникативная компетентность предполагает наличие способности оказывать такое влияние на представителей данной категории граждан, которое будет способствовать восстановлению их желания нормально жить, работать, учиться и т.д. Для того чтобы это влияние было эффективным, полицейскому необходимо знание психологических аспектов суицидального поведения, а также способов его профилактики.

Самоубийство, суицид (лат. *sui* — себя, *caedere* — убивать) — умышленное (намеренное) лишение себя жизни — является не только чрезвычайным событием на обслуживаемом участке, но и противозаконным актом.

Как правило, самоубийства очень трудно профилактировать, предугадать. Импульсивные — из-за скоротечности возникновения причин и поводов самоубийства (характерны для лиц молодого возраста). Подготовленные — человек, уже убежденный в том, что жизнь потеряла для него смысл, будет стремиться тщательно скрывать задуманное, чтобы предотвратить вмешательство окружающих. Соответственно, причины самоубийства определяются и анализируются обычно после самого факта.

Признаки, свидетельствующие о суицидальной угрозе¹

Сотрудник правоохранительных органов в процессе взаимодействия с людьми должен внимательно относиться к признакам, непосредственно свидетельствующим о суицидальной угрозе. Эти признаки можно классифицировать как: а) поведенческие; б) словесные; в) эмоциональные.

К поведенческим относятся:

1. Любые внезапные изменения в поведении и настроении, особенно отдаляющие от близких людей.
2. Склонность к опрометчивым и безрассудным поступкам.
3. Чрезмерное употребление алкоголя или таблеток.
4. Посещение врача без очевидной необходимости.
5. Расставание с дорогими вещами или деньгами.
6. Приобретение средств для совершения суицида.
7. Подведение итогов, приведение дел в порядок, приготовления к уходу.

8. Пренебрежение внешним видом.

9. «Туннельное» сознание.

К словесным относятся:

1. Уверения в беспомощности и зависимости от других.
2. Прощание.

¹ См. : Профилактика самоубийств среди сотрудников органов внутренних дел : методическое пособие. — М. : ГУК МВД России, 2004. — 211 с.

3. Разговоры или шутки о желании умереть.
4. Сообщение о конкретном плане суицида.
5. Двойственная оценка значимых событий.
6. Медленная, маловыразительная речь.
7. Высказывания самообвинения.

К эмоциональным относятся:

1. Амбивалентность.
2. Беспомощность — безнадежность.
3. Переживание горя.
4. Признаки депрессии: нарушение сна или аппетита, повышенная возбудимость, социальная самоизоляция, отсутствие удовлетворения, печаль.
5. Вина, ощущение неудачи, поражения.
6. Чрезмерные опасения или страхи.
7. Чувство собственной незначимости.
8. Рассеянность или растерянность.

Иногда индикаторы суицида могут быть невербальными.

Приготовление к самоубийству зависит от особенностей личности и внешних обстоятельств. Оно состоит в том, что называется «приведением дел в порядок». Для одного человека это означает оформление завещания или пересмотр ценных бумаг. Для другого — длинные запоздалые письма или улаживание конфликтов с родными и близкими. Завершающие приготовления могут делаться достаточно быстро, после чего мгновенно следует суицид.

В процессе социального познания другого человека сотрудником правоохранительных органов решаются многочисленные профессиональные задачи, в том числе и задачи профилактики аутоагрессивного поведения. Но выявление и анализ факторов и признаков суицидального поведения некоторых граждан являются лишь одним из этапов профилактической работы в этом направлении.

Работа по профилактике самоубийств включает в себя психологически грамотную организацию процесса взаимодействия с суицидентами.

Одним из главных факторов в преодолении кризисного состояния человека с признаками суицидального поведения является качественное проведение индивидуальной профилактической беседы.

Эффект беседы заключается в том, что, когда человек «выговаривает» свои неприятности, высказывается вслух, как бы отчуждается от человека в слове, при этом нередко «отходит», облегчается и переживание.

Следует принять во внимание следующее:

- в беседе с любым человеком, особенно с тем, кто готов пойти на самоубийство, важно уделить достаточно внимания активному выслушиванию, поскольку такой человек больше нуждается в обсуждении переживаемой им боли, крушений своих надежд и ему важнее выговориться, чем слушать самому;

- активный слушатель — это человек, который слушает собеседника со всем вниманием, не осуждая его, что дает возможность его партнеру выговориться без боязни быть прерванным;

- активный слушатель в полной мере понимает чувства, которые испытывает его собеседник, и помогает ему сохранить веру в себя.

Рекомендации по проведению беседы:

- разговаривать в том месте, где никто не мог бы прервать беседу;
- уделять все внимание собеседнику, смотреть на него без напряжения, таким образом, чтобы ему было это удобно, расположившись напротив, но не через стол;

- пересказать то, что собеседник рассказал вам, чтобы он убедился, что вы действительно поняли суть услышанного и ничего не пропустили мимо ушей;

- дать возможность собеседнику высказаться, не перебивая его, и говорить только тогда, когда перестанет говорить он;

- говорить без осуждения и пристрастия, что способствует усилению у собеседника чувства собственного достоинства;

- произносить только позитивно-конструктивные фразы.

Структура профилактической беседы включает в себя следующие этапы.

Начальный этап — установление эмоционального контакта с собеседником, взаимоотношений «сопереживающего партнерства».

Главная задача этого этапа — убедить суицидента в эмоциональном «принятии», сочувствии и готовности к пониманию. Это следует выражать не только словами, но и невербальными средствами, уменьшая степень его эмоциональной напряженности. Тогда человек получает возможность более откровенно говорить о своей ситуации и переживаниях, включая те аспекты, которых по каким-либо причинам стыдится. Эмоциональное принятие, сочувствие, готовность к пониманию снижают выраженное при суицидоопасных состояниях переживание одиночества.

Психологические приемы, используемые на начальном этапе, — это приемы, способствующие установлению контакта и коммуникации.

«Повторение содержания». Этим приемом сотрудник сообщает суициденту, что внимательно слушает его и понимает.

«Отражение эмоций». Выделение эмоционального компонента какого-либо факта и сообщение его суициденту, например: «Представляю, какое горе охватило вас, когда вы узнали, что болезнь ребенка серьезна». Прием стимулирует более открытое проявление эмоций и особенно показан в тех случаях, когда суицидент испытывает тоску, подавленность, обиду.

«Означивание ситуации или переживания». Выделение из высказываний их основного значения. Например: «Если я вас правильно понял, же-на постоянно упрекала вас в недостаточном внимании к себе?».

«Установление последовательности событий». Повторение сообщенных суицидентом фактов в их причинно-следственной или временной последовательности.

«Разработка». После того как сотрудник сориентировался в проблеме, он направляет беседу на обсуждение вопроса, представляющегося ему наиболее важным. Разработка должна осуществляться тактично, ее нельзя превращать в расследование. Если проблема действительно значима для человека, он вернется к ней в той или иной форме.

«Вербализация». Словесное обозначение того, что подразумевает гражданин. Это прием, приближающийся к интерпретации. Содержанием вербализации должно быть лишь то, что суицидент сам подразумевает.

«Поиск источников эмоций». Сотруднику предлагается задуматься над своим эмоциональным состоянием и установить его непосредственные причины, поскольку для лица, находящегося в кризисном состоянии, часто характерно непонимание связей между поступками и реакциями на них. Например: «Какие чувства вызвало у вас это происшествие?». Этот прием помогает суициденту осознать взаимосвязи между его поступками, поступками других лиц, вовлеченных в конфликт, и возникающими у него эмоциями.

Второй этап — установление последовательности событий, которые привели к кризису; снятие ощущения безысходности. В этом случае выясняются социально-демографические характеристики суицидента и других вовлеченных в кризисную ситуацию лиц, их положение в микросоциальной группе. Рассказ о себе, своем образовании, семейном статусе активизирует в сознании суицидента представления о принадлежности к определенной группе, способствует преодолению нарушений личностной идентификации.

Затем устанавливается последовательность событий, в результате которых сложилась текущая критическая ситуация. При этом гражданин в своем рассказе склонен уделять особое внимание психотравмирующим, болезненным для него моментам, связанным с наивысшим для него эмоциональным напряжением. Тому, кто общается с суицидентом, необходимо активно преодолевать тенденцию формирования в сознании последнего объективной картины процесса дезадаптации в его развитии (прием «структурирование ситуации»).

Во многих случаях суициденту представляется, что данная неблагоприятная ситуация могла сложиться только у него в силу его личностных недостатков и ошибочных действий. В этом случае целесообразно тактично подчеркнуть, что аналогичные ситуации встречаются в жизни многих людей (прием «преодоление исключительности ситуации»).

Важно выяснить, какое событие внезапно повлияло на сложившиеся обстоятельства и что побудило обратиться за помощью. При острых суицидоопасных состояниях неблагоприятная ситуация вследствие искаже-

ний познавательных процессов часто воспринимается личностью как неожиданная, внезапная, непреодолимая, безнадежная.

Раскрытие ее структуры и динамики поможет человеку осознать, что эта ситуация сформировалась на протяжении определенного периода, тесно связана с какими-то предшествующими событиями на жизненном пути и, следовательно, может быть изменена в благоприятном для него направлении. Таким образом, актуальный кризис связывается с предыдущей жизнью суицидента (прием «включение в контекст»).

Часто критические обстоятельства представляются суициденту требующими немедленного, неотложного решения. В таких случаях нужно подчеркнуть, что у него есть время на обдумывание, на принятие решения (прием «снятие остроты»).

Устанавливая связь актуального кризиса с предшествующим периодом жизни, гражданин, как правило, осознает, что лица, в настоящее время вовлеченные в конфликт, ранее поддерживали с ним доброжелательные, часто близкие отношения — следовательно, отношения могут быть восстановлены. В процессе беседы часто выясняется, что аналогичные критические ситуации возникали у гражданина и раньше, но он находил способы их преодоления.

Всегда необходимо установить причины, в силу которых суицидент в настоящее время не может использовать эти способы.

Сотрудник должен получить также исчерпывающие сведения о близких суициденту лицах, не связанных с данной критической ситуацией. Получение таких сведений представляет определенную трудность, так как внимание суицидента сосредоточено на тех, кто вовлечен в кризис. Между тем, часто именно лица первой группы (родственники, друзья, сослуживцы) являются резервными источниками поддержки и помощи.

При правильном проведении беседы суицидент, сообщая о своих жизненных удачах и достижениях, трудностях, которые ему пришлось преодолеть, лучше осознает себя как личность: происходит так называемая «терапия успехами и достижениями».

При выяснении характера и глубины суицидальных переживаний ведущему беседу с суицидентом необходимо стремиться к тому, чтобы последний открыто высказывал свои суицидальные намерения. Опыт показывает, что это способствует повышению ответственности человека за свое поведение и проявлению критического отношения к суицидальным переживаниям, уменьшает вероятность их осуществления.

Во многих случаях суицидент, испытывающий состояние кризиса, сообщив значимую с его точки зрения информацию в силу искажений предвидения ситуации испытывает трудности в ее осмыслении. Попытка дать точную формулировку переживаемого человеком кризиса формирует у него представление, что, какой бы трудной ни была его проблема, она мо-

жет быть понята им самим и другими людьми. Тем самым уменьшается переживание одиночества и беспомощности.

На протяжении второго этапа беседы используются приемы, поддерживающие и углубляющие контакт и коммуникацию:

- «структурирование ситуации»;
- «преодоление исключительности ситуации»;
- «поддержка успехами»;
- «включение в контекст»;
- «снятие остроты»;
- «терапия успехами и достижениями» и др.

Третий этап — совместная деятельность по преодолению кризисной ситуации. Он посвящен совместному планированию деятельности, необходимой для выхода из кризиса. Необходимо выяснить, что еще остается позитивно значимым для человека, что он еще ценит. Надо отметить признаки эмоционального оживления, когда речь идет о «самом лучшем» времени в его жизни. В этом случае есть возможность учесть, совместить, найти способы, с помощью которых человек ранее уже справлялся с кризисными ситуациями. Они могут быть полезны и в разрешении настоящего конфликта.

Прежде всего, основываясь на достигнутом ранее интеллектуальном овладении ситуацией, необходимо подвести суицидента к осознанию того, какое разрешение кризиса является для него наиболее приемлемым. Вслед за этим проблема разбивается на более мелкие потенциально разрешимые задачи. Для ближайших задач выдвигается несколько предварительных решений. Такие решения предлагаются только в общем, незавершенном виде. Их незавершенность стимулирует собственную активность суицидента.

В результате анализа предварительных решений вырабатывается конструктивный план поведения, направленный на преодоление критических обстоятельств.

Совместный поиск адекватных способов поведения придает суициденту уверенность в своих силах, восстанавливает снизившуюся самооценку, способствует повышению ответственности за свое поведение. Разработка конкретного плана действий преодолевает переживание безнадежности, безысходности, представляющих собой один из главных детерминантов суицидального решения.

Ведущими приемами третьего этапа представляются следующие.

«Интерпретация». Высказывание гипотез, указывающих на существование определенных аспектов кризисной ситуации, не учтенных суицидентом, а также на возможные способы разрешения ситуации.

«Планирование». Побуждение к словесному оформлению планов предстоящей деятельности. Оно может выражаться, в частности, в предложении суициденту подумать, что можно сделать в данной напрягающей си-

туации, чтобы избежать неблагоприятных для него последствий. Планирование включает в себя не только сферу проблем, требующих решения, но и элементы собственного поведения личности. Если планирование осуществляется лицом, получающим помощь, то вероятность реализации планируемых действий выше, чем в тех случаях, когда основную роль в планировании играет собеседник.

«Удержание паузы». Целенаправленное молчание, которое имеет своей целью предоставление суициденту возможности проговаривания разрабатываемых планов. Молчание собеседника должно сообщать суициденту, что он ждет его слов.

Завершающий этап — окончательное формулирование плана действий, активная психологическая поддержка суицидента. План действий должен быть выражен предельно ясно, последовательно и кратко. На этом этапе необходимо высказаться и внушить суициденту веру в свои силы и возможности, напомнить, что ранее он успешно преодолевал трудные моменты жизни, а также призвать проявить максимум воли и целеустремленности для достижения желаемого разрешения кризиса.

Ведущими приемами этого этапа являются:

- «логическая аргументация»;
- «убеждение»;
- «переубеждение»;
- «рациональное внушение уверенности».

В завершение беседы предлагается лицу, переживающему кризис, план дальнейших контактов, сообщается график работы, назначается конкретное время следующей встречи.

В процессе беседы должен произойти постепенный переход от позиции эмпатического слушания со стороны сотрудника к позиции соучастия в познавательном овладении ситуацией и ее практическом разрешении. Это выражается в росте вербальной активности.

Как показывает опыт, продолжительность профилактической беседы может быть до 1,5-2 ч. В 25% случаев для преодоления суицидального поведения бывает достаточно одной беседы. В большинстве случаев человек в кризисном состоянии обращается за помощью несколько раз.

Последующие беседы происходят, как правило, через 2-3 дня, их цель — интеллектуальное освоение ситуации. На фоне уже сформировавшегося эмпатического контакта сотрудник помогает суициденту глубже и точнее овладеть происходящим, принять его реальность. Оцениваются уже предпринятые действия, направленные на разрешение кризиса. Осуществляется «обратная связь»: совместно разработанный план поведения — действия суицидента — совместный анализ их результатов — дальнейшее планирование деятельности. В случае неразрешимых конфликтов и необратимых утрат, когда изменение внешней ситуации невозможно, самосо-

вершенствование и самоактуализация могут быть представлены суициденту в качестве ведущей жизненной цели, заменяющей утраченную цель.

Сотрудник в ходе бесед должен оценить степень риска самоубийства. Неоспоримым фактом высоты степени риска является обдуманность метода самоубийства: чем четче он разработан, тем выше его потенциальный риск. В ситуации высокой степени риска нельзя человека оставлять одного, его необходимо немедленно и с сопровождающим направить в ближайшее лечебное учреждение.

В заключение данного вопроса необходимо подчеркнуть общие моменты, характеризующие стратегию и тактику взаимодействия сотрудника с суицидентом.

Существуют три основных метода оказания психологической помощи человеку, думающему о суициде:

1. Своевременная диагностика и соответствующее лечение суицидента.
2. Активная эмоциональная поддержка человека, находящегося в состоянии депрессии.
3. Поощрение его положительных устремлений для облегчения ситуации.

Стремясь оказать человеку первичную психологическую помощь, важно соблюдать следующие правила:

1. Будьте уверены, что вы в состоянии помочь.
2. Набирайтесь опыта у тех, кто уже был в такой ситуации.
3. Будьте терпеливы.
4. Не старайтесь шокировать человека, говоря: «Пойди и сделай это».
5. Не анализируйте его поведенческие мотивы, говоря: «Вы так чувствуете себя потому, что...».
6. Не спорьте и не старайтесь образумить человека, говоря: «Вы не можете убить себя потому, что ...».
7. Делайте все от вас зависящее, но не берите на себя персональную ответственность за чужую жизнь.

В беседе с любым человеком, особенно с тем, кто готов пойти на самоубийство, важно уделить достаточно внимания активному слушанию.

Активный слушатель — это человек, который слушает собеседника со всем вниманием, не осуждая его, что дает возможность партнеру выговориться без боязни быть прерванным. Активный слушатель в полной мере понимает чувства, которые испытывает его собеседник, и помогает ему сохранить веру в себя. Активный слушатель поможет тому, чтобы высказывания его собеседника о желании умереть наверняка были услышаны.

Рекомендации по проведению беседы:

1. Разговаривать в спокойном месте, чтобы избежать возможности быть прерванным в беседе.

2. Уделять все внимание собеседнику, смотреть прямо на него, удобно, без напряжения, расположившись напротив, но не через стол.

3. Пересказать то, что собеседник рассказал вам, чтобы он убедился, что вы действительно поняли суть услышанного и ничего не пропустили.

4. Дать возможность собеседнику высказаться, не перебивая его, и говорить только тогда, когда перестанет говорить он.

5. Говорить без осуждения и пристрастия, что способствует усилению у собеседника чувства собственного достоинства.

Произносите только позитивно-конструктивные фразы.

1. Если вы слышите: «Ненавижу работу, дом и т.п.», спросите: «Что происходит, из-за чего ты себя так чувствуешь?». Не говорите: «Когда я был в твоём возрасте...», «Да ты просто лентяй!».

2. Если вы слышите: «Все кажется таким безнадежным...», скажите: «Иногда все мы чувствуем себя подавленными. Давай подумаем, какие у нас проблемы и какую из них надо решить в первую очередь». Не говорите: «Подумай лучше о тех, кому еще хуже, чем тебе».

3. Если вы слышите: «Всем было бы лучше без меня!», скажите: «Ты очень много значишь для нас, и меня беспокоит твоё настроение. Скажи мне, что происходит». Не говорите: «Не говори глупостей. Давай поговорим о чем-нибудь другом».

4. Если вы слышите: «Вы не понимаете меня!», скажите: «Расскажи мне, как ты себя чувствуешь. Я действительно хочу это знать». Не говорите: «Кто же может понять молодежь в наши дни?».

5. Если вы слышите: «Я совершил ужасный поступок...», скажите: «Давай сядем и поговорим об этом». Не говорите: «Что посеешь, то и пожнешь!».

6. Если вы слышите: «А если у меня не получится?», скажите: «Если не получится, я буду знать, что ты сделал все возможное». Не говорите: «Если не получится — значит, ты недостаточно постарался!»

Кроме того, при проведении беседы нужно руководствоваться следующими принципами:

1. Ни в коем случае нельзя приглашать на беседу через третьих лиц (лучше сначала встретиться как бы невзначай, обратиться с какой-либо несложной просьбой или поручением, чтобы был повод для встречи).

2. При выборе места беседы главное, чтобы не было посторонних лиц (никто не должен прерывать разговора, сколько бы он ни продолжался).

3. В процессе беседы целесообразно не вести никаких записей, не посматривать на часы и тем более не выполнять какие-либо «попутные»

дела. Надо всем своим видом показать суициденту, что важнее этой беседы для вас сейчас ничего нет.

Если в ходе беседы человек активно высказывал суицидальные мысли, то его необходимо немедленно и с сопровождающим направить к врачу-психиатру в ближайшее лечебное учреждение.

Если такой возможности нет, суицидента целесообразно во что бы то ни стало убедить в следующем: тяжелое эмоциональное состояние — явление временное; его жизнь нужна родным, близким, друзьям, и уход его из жизни станет для них тяжелым ударом; он, безусловно, имеет право распоряжаться своей жизнью, но решение вопроса об уходе из нее, в силу его крайней важности, лучше отложить на некоторое время, спокойно все обдумать.

Антисуицидальные факторы личности

У любого человека существует определенный антисуицидальный барьер. Но у разных людей он по-разному крепок. Этот барьер сформирован установками, переживаниями, которые препятствуют самоубийству. Сюда входят такие факторы, как:

- сильная эмоциональная привязанность к близким людям;
- родительские обязанности;
- выраженное чувство долга, обязательность;
- боязнь причинения себе физических страданий, ущерба;
- представление о греховности, позорности самоубийства, зависимость от общественного мнения и избегание осуждения со стороны окружающих;
- представление о неиспользованных жизненных возможностях, наличие творческих планов, замыслов;
- нежелание выглядеть некрасивым даже после смерти, то есть наличие эстетических критериев в мышлении.

Все перечисленные факторы подразделяются на две категории:

1. Факторы, требующие для своего поддержания постоянной деятельности и дополнительных затрат энергии (такие, например, как наличие творческих планов и замыслов);

2. Факторы, не зависящие от энергетических колебаний, не требующие дополнительной активности (такие, как ранее оформившееся устойчивое представление о позорности суицида или эстетические критерии).

При состояниях снижения психической активности (пессимизм, депрессия) прежде всего выходит из строя первая группа факторов, в то время как факторы второй группы отличаются достаточно стабильным функционированием.

Таким образом, получается, что чем большим количеством антисуицидальных факторов обладает человек, тем прочнее его антисуицидальный барьер, тем менее вероятно его самоубийство, и наоборот.

4.2. Особенности состояний человека, обусловленные его алкогольной зависимостью, в контексте профессионального общения полицейского

Такой часто встречающийся вид девиантного поведения, как алкоголизм, характеризуется тем, что возникает привыкание, а в дальнейшем психическая и физиологическая зависимость от этилового алкоголя, употребляемого в виде водки, спирта, коньяка, виски, вин, пива и др. По определению экспертов Всемирной организации здравоохранения, алкоголиками являются неумеренно пьющие лица, чья зависимость от алкоголя достигает такой степени, что она причиняет нарушения соматического и психического здоровья, вызывает конфликты с другими людьми, ухудшение социального и экономического положения и требует лечения.

Различают алкоголизм бытовой, при котором имеется привыкание к алкоголю, но пьющий человек способен контролировать количество напитка и даже временно прекратить его употребление в неподходящих для выпивки ситуациях, и алкоголизм хронический, при котором отмеченные выше возможности утрачиваются. В этих случаях меняется устойчивость к алкоголю. На начальных этапах выносливость еще сильна, и для достижения желаемого эффекта постепенно приходится повышать количество алкоголя. В дальнейшем выносливость снижается и опьянение возникает от сравнительно небольшого его количества.

Психическая зависимость, возникающая от приема алкоголя, в связи с прекращением его приема выражается угнетенным настроением, тревогой, беспокойством и страхами, а физически — в слабости, разбитости, болях в мышцах, головокружении, общей потливости, дрожании пальцев рук и т. д.

Некоторые исследователи приводят как количественные, так и социопсихологические признаки алкоголизма. Полагают, что алкоголиком является тот, кто выпивает за день не менее 150 г абсолютного алкоголя, что в пересчете на виски равняется 0,5 л, на крепкое вино — 1 л, на сухое вино — 1,5 л и т. д.

О хроническом алкоголизме говорят тогда, когда человек не может выполнять работу без того, чтобы утром не выпить алкогольный напиток, когда ему трудно или невозможно регулировать количество употребляемых напитков и делать перерывы, когда имеют место случаи амнестического опьянения (алкоголик теряет контроль над своим поведением и в дальнейшем о нем не помнит) и, наконец, когда возникают периоды запойного пьянства, совершаются повторные правонарушения в состоянии опьянения, теряется возможность систематически работать и нарушаются семей-

ные отношения. Следует отметить, что эти критерии пригодны и для определения выраженности наркомании.

Причины алкоголизма включают в себя как минимум два фактора: с одной стороны, это предрасполагающие особенности личности (конформные, незрелые, зависимые, внушаемые, склонные к подражанию психопатические личности и невротики с наклонностью к дистимиям), с другой — обычай употреблять алкоголь в определенном обществе, группе, среде и главным образом — в семье. Большое значение имеет возраст, в котором человек начал употреблять алкоголь: в молодом возрасте легче возникает привычка к выпивке и зависимость от алкоголя.

Различают острое алкогольное опьянение и хронический алкоголизм. Простое алкогольное опьянение условно разделяют на три степени: легкую, среднюю и тяжелую.

Легкая степень характеризуется повышением восприимчивости, некоторым ускорением психической деятельности, возбудимости, повышением настроения и эмоциональной лабильности, снижением цензуры к собственным поступкам и высказываниям. Возможно и растормаживание влечений, в том числе сексуальных.

При средней степени опьянения появляются признаки оглушения и замедления психических процессов, нередко подавления настроения, аффективные реакции. Доминирует эмоциональное поведение, конфликтность. Сердечная деятельность часто ускорена, может быть повышено артериальное давление. Появляются неврологические нарушения в виде смазанной речи, потери координации движений, неустойчивой походки. В дальнейшем поведение может иметь импульсивный, несдержанный и даже агрессивный характер. Выявляются скрытые личностные тенденции: эротичность, амбициозность, иногда истерическое поведение с фантазированием, вымыслами, озорством.

Сильная степень опьянения характеризуется ухудшением ориентировки, значительным снижением восприятия. Поведение может выйти из-под контроля, возможны неадекватные поступки, преобладает злобный аффект. В более глубокой фазе наступает наркотический сон. Как правило, однако, сохраняются основные элементы ориентировки и зависимость поведения от внешней ситуации. Отмечаются разной глубины соматовегетативные нарушения: тахикардия, углубление или ускорение дыхания. Рефлексы снижаются. В особо тяжелых случаях может развиваться кома с опасностью для жизни.

Обычно простое опьянение продолжается не более 12 часов. После него может отмечаться раздраженно-подавленное настроение на фоне плохого самочувствия, сопровождающегося: головокружением, тошнотой и рвотой, потливостью, слабостью, тремором пальцев рук.

Хронический алкоголизм наступает в результате употребления алкоголя длительное время, обычно в течение нескольких лет, и сопровожда-

ется клеточными и структурными изменениями в ряде органов и систем организма, включая головной мозг. Значительные изменения обнаруживаются в пищеварительной системе — печени и поджелудочной железе. Печень подвергается жировой дегенерации с разрастанием рубцовой ткани (цирроз печени). Страдает обмен веществ, внутриклеточный обмен, снижается усвоение витаминов, особенно комплекса В. В головном мозге под влиянием алкоголя и токсических продуктов, накапливающихся в крови в результате поражения печени, изменения со временем приобретают органический, необратимый характер. Первая стадия хронического алкоголизма характеризуется потерей контроля над количеством употребляемого алкоголя, повышением зависимости от него. Появляется заострение психологических особенностей, аффективная неустойчивость, иногда ревность. Эйфорический период опьянения сокращается, зато нарастает период возбуждения и оглушения. Эта стадия продолжается в среднем 3-4 года.

Таким образом, девиантное поведение, обусловленное употреблением алкоголя, нравственно не менее ущербно, чем самоубийство. Известный американский психолог Э. Берн пишет, что хронический алкоголизм есть самоубийство даже в том случае, если пьющий считает свое стремление к смерти «подсознательным».

4.3. Особенности состояний человека, обусловленные его наркотической зависимостью, в контексте профессионального взаимодействия полицейского

В последние годы в нашей стране в числе девиантных отклонений в поведении людей лавинообразно нарастает трагическое увлечение и последующее болезненное пристрастие к наркомании. Прежде всего для сотрудника ОВД важно разобраться, какие же отличительные признаки появляются у лиц, употребляющих наркотики. Не менее актуальна также способность сотрудника выделить косвенные свидетельства производства и принятия губительной самодельной отравы. Итак, в единоборстве, с одной стороны, сотрудник, с другой — наркоман (начинающий или безнадежно больной) и та отравы, которая губит в человеке все человеческое и даже жизнь независимо от возраста, пола, социального положения.

О том, что человек употребляет наркотики, неопровержимо свидетельствуют три основных признака:

- наличие сильного влечения к наркосодержащим препаратам;
- состояние наркотического опьянения;
- абстинентный синдром.

Влечение к наркотикам возникает очень быстро, в отдельных случаях даже после разового употребления. Наркоман не всегда сразу осознает то, что его влечет к наркотикам, но, чем бы он ни был занят, мысль о наркотических средствах и одурманивающих веществах периодически и

навязчиво в течение всего дня всплывает в его сознании, и если опытным наркоманам удастся скрывать проявления наркотического опьянения, то влечение к наркотику даже они скрыть не способны. Тема разговоров этих людей неуклонно возвращается к наркотикам, при этом у них отмечается эмоциональная заинтересованность. Их лицо выражает удовольствие, мимика и выражение глаз оживлены. Нередко возникает мечтательная улыбка. Они полностью увлечены рассказами о наркотиках. Эти разговоры активизируют влечение.

В предвкушении приема наркотических средств у этих людей возникает волнение, которое проявляется в оживленности, неусидчивости, неспособности сосредоточиться на выполняемой работе, многоречивости.

Если наркотика нет или его прием задерживается по каким-либо причинам, эти люди испытывают неудовлетворенность, недовольство собой и окружающими. Они становятся раздражительными, неспособными к длительной физической или умственной нагрузке.

Состояние наркотического опьянения почти при всех видах наркомании напоминает алкогольное (за исключением вызванного препаратами, приготовленными из мака), но без характерного запаха алкоголя изо рта. Общим признаком состояния опьянения для всех видов наркотиков является эйфория, т. е. повышенное настроение, безмятежное блаженство в сочетании с замедлением или ускорением мышления. Однако такое настроение неустойчиво и может внезапно смениться недовольством.

Опьяневшие оживлены, веселы, общительны, болтливы, громко разговаривают, назойливы. Нередко возникает сексуальное возбуждение. В ряде случаев наблюдаются заторможенность, запаздывание с выполнением команд, каких-то действий, оцепенелость вплоть до полного отключения, отсутствие реагирования на обращения к ним. Иногда при употреблении большой дозы наркотика наступает полная потеря сознания на длительное время.

Появляются расстройства координации. Движения становятся неточными, порывистыми, размашистыми. Опьяневший не может выполнять точные действия, характерно мелкое дрожание пальцев рук. Походка неуверенная, возможно пошатывание при ходьбе, резкие отклонения из стороны в сторону от выбранного направления движения. Мимика становится ярко выраженной. Речь смазанная, невнятная («каша во рту»), замедленная с внезапными остановками, непоследовательная (легко перескакивает с одной темы на другую). Наблюдается излишняя жестикуляция. Лицо опьяневшего напоминает маску (обвисшие губы, полузакрытые веки), зрачки расширены независимо от освещения, их реакция на свет вялая. В таком состоянии, как правило, отмечается повышенная потливость, учащается или уменьшается темп пульса, появляется бледность или покраснение лица.

Когда действие препаратов подходит к концу, наркоманы становятся вялыми, малоподвижными, безразличными к окружающему, пребывают в

дремотном, заторможенном состоянии или впадают в глубокий сон. В этом случае разбудить их даже в дневное время чрезвычайно сложно. При многих видах наркомании отмечается чувство голода, повышенный аппетит, переходящий в прожорливость.

Признаки наркотического опьянения, вызванного препаратами, приготовленными из мака (опий, экстракт маковой соломки, морфий, кодеин, героин и т. д.), существенно отличаются от вышеперечисленных. Наиболее достоверный признак опийного опьянения — сужение зрачков, которые становятся размером со спичечную головку. Вторым признаком, не наблюдающимся при приеме других наркотических средств, — это зуд кожи лица (особенно кончика носа) и верхней половины туловища. Наиболее ярко это проявляется при употреблении кодеина, когда зуд настолько силен, что у наркоманов имеются многочисленные расчесы кожи головы, шеи, за ушами и верхней половины туловища. Третьим важным признаком является сухость кожи, в то время как при других видах наркотического опьянения выступает пот. Четвертый признак — отсутствие нарушений координации. Кроме того, при опийном опьянении мышление ускорено, речь быстрая и внятная. Не наблюдается раздражительности, злобности, грубости, как это бывает при алкогольном опьянении. Язык розовый, обложен беловатым налетом. Возможны угнетение дыхания, запоры.

Кроме общих признаков, свойственных наркотическому опьянению, следует обращать внимание и на специфические, проявляющиеся только при определенном виде наркомании.

Так, при гашишном опьянении, вызванном приемом марихуаны, гашиша, гашишного масла, зрачки могут быть разного размера. Наблюдается покраснение лица, повышенный блеск глаз, дрожание не только рук, а, возможно, и всего тела, сухость во рту. Находящихся в состоянии гашишного опьянения может охватывать беспричинный смех, появляется нарушение чувства времени и пространства (несколько секунд для опьяневших тянутся как десятки минут, предметы увеличиваются или уменьшаются). Наркоманам кажется, что у них происходит изменение рук, ног, головы, всего тела, окраска предметов очень яркая, а звуки громкие (малейший шорох воспринимается как грохот). Наблюдаются особенности при курении наркотиков. Оно происходит, как правило, в группе. Курильщики чаще всего пользуются одной и той же папиросой или самокруткой. При курении в компании эмоции одного наркомана передаются всем, они заражаются смехом, плачем, подражаниями, делают бессмысленные выкрики, «кривляются». Внимание наркоманов сосредоточено только на тех, с кем они начинали употребление наркотика. Как правило, они не реагируют на вновь подошедших к ним людей.

При эфедриновой наркомании (эфедрин, первитин) отмечается отсутствие потребности во сне. Эти люди могут не спать по 5-6 суток. Возникает ощущение того, что волосы на голове растут, шевелятся, «стано-

вятся дыбом». Кожа бледная. Наркоманов мучает сухость во рту, они постоянно облизывают губы. Опьяневшему хочется всем окружающим сделать что-нибудь приятное, помочь всем нуждающимся. У него присутствует ощущение, что нет неразрешимых проблем, что все можно сделать. Опьяневшему безразлично, с кем говорить. Он навязчиво обращается с разговорами к окружающим, излишне откровенен, стремится поделиться с ними своими необычайными ощущениями. Этих людей тянет заниматься творческой деятельностью (писать стихи, рисовать и пр.), не свойственной им ранее.

При злоупотреблении лекарственными препаратами (циклодол, димедрол, пипольфен и др.) ускоряется речь, наблюдается беспричинная веселость, изменяется восприятие внешнего мира, нарушается ориентация во времени и пространстве, появляются иллюзии и галлюцинации, как правило, зрительные, которые носят сценopodobный характер. Например, при циклодоловой токсикомании наблюдается феномен «пропавшей сигареты», которую опьяневший настойчиво ищет. Иногда «появляются» и «исчезают» другие предметы. При первых употреблении обычно возникает чувство страха, недоумения, растерянности. При систематическом приеме — порозовение щек на фоне бледности лица, алые губы, произвольные движения и судорожные подергивания мышц, изменения походки (выпрямленная спина, ходьба на негнущихся ногах).

При употреблении летучих растворителей опьяневшим свойственна потеря ориентации во времени и пространстве. Обязательно возникают галлюцинации, чаще зрительные. Почти все токсикоманы сравнивают их с мультфильмами, в которых они очень часто сами принимают участие. Содержание этих картин носит приятный характер. Во время наркотического опьянения от токсикоманов исходит характерный химический запах. При разговоре у них нет должной серьезности, отсутствует чувство дистанции.

Следует учесть, что состояния наркотического опьянения могут быть непродолжительными и повторяться в течение дня. Важнейшим признаком, указывающим на употребление наркотиков, является абстинентный синдром. Даже очень сильные и терпеливые люди с трудом переносят его, настолько интенсивны боли (могут вызвать попытки самоубийства). Абстинентный синдром проявляется тогда, когда организм человека уже не может нормально функционировать без наркотических средств. Эта зависимость настолько велика, что без наркотика в отдельных случаях наступают смерть. В отличие от наркотического опьянения абстиненция тем ярче выражена, чем больше стаж приема наркотиков. Ее проявления связаны с расстройствами психики. У наркоманов преобладает тоскливое, подавленное, мрачное настроение. Они в это время злобны, раздражительны, конфликтны, безучастны к окружающим и близким. Общим проявлением абстинентного синдрома для всех форм наркомании является возбуждение,

которое снижается по мере снижения абстиненции, а также с развитием заболевания.

Кроме того, наблюдаются тяжесть и боль в голове, тошнота, учащенный или редкий пульс, дрожание пальцев рук, расширенные или суженные зрачки, вялость, неспособность переносить психические и физические нагрузки.

К специфическим проявлениям абстиненции следует отнести:

- при опийной наркомании — зевоту, слезо- и слюнотечение, чихание, насморк, ознобы, «гусиную кожу», сведение жевательных мышц, боли в челюстных суставах, судороги икроножных мышц, боли в пояснице, мышцах спины. Наркоманы не могут найти себе места: то ложатся, то встают, постоянно бродят. Могут терять в весе до 2 кг в сутки;

- при гашишной наркомании возникают разнообразные и крайне неприятные, мучительные, тягостные ощущения (стягивание, жжение, давление, раздражение, переворачивание, переливание, щекотание и пр.), исходящие из различных областей тела, отдельных внутренних органов;

- при эфедриновой наркомании головные боли чаще захватывают только одну половину головы, отмечается светобоязнь, язык малиновый, лакированный. Характерны подергивания языка, тик лица, проявление грубости, необоснованная подозрительность и недовольство окружающими. Сон наступает только после приема успокаивающих или снотворных препаратов;

- при кокаиновой наркомании (кокаин, крек) — ощущение инородных неодушевленных и одушевленных предметов под кожей; при злоупотреблении снотворными — грызущие, выкручивающие боли в коленных, локтевых и плечевых суставах, боли в желудке, судороги икроножных мышц, дрожь языка.

Все поведение наркоманов во время абстинентного синдрома направлено на поиск наркотиков, и они в этот период не только нарушают моральные нормы, но и преступают закон.

Опьянение и абстиненция — состояния крайне изменчивые. Уже спустя 1-2 часа они могут быть совершенно иными.

При употреблении одновременно нескольких наркотических средств или, как это часто бывает, наркотиков совместно с алкоголем признаки опьянения, абстинентного синдрома могут видоизменяться и пересекаться. Длительное употребление наркотиков накладывает отпечаток и на внешний облик человека. Наркоманы со стажем, как правило, выглядят старше своих лет. Волосы у них ломкие. Зубы крошатся, выпадают. Ногти обламываются, слоятся. Кожа дряблая, морщинистая, сухая, бледная, неестественного цвета, может иметь желтоватый оттенок, как у очень старых людей, а при злоупотреблении успокаивающими средствами и транквилизаторами — землистый. У этих людей медленно заживают раны. У тех, кто вводит наркотики с помощью шприца, имеются многочисленные следы от

уколов в области локтевых сгибов, на кистях рук, на ногах, венах шеи. Особенно это характерно для эфедриновой наркомании, когда частота введения наркотика особенно высока и вены усыпаны десятками точечных следов, которые часто гноятся. Вены у колющихся наркоманов уплотнены. Чтобы скрыть следы от уколов, наркоманы предпочитают не раздеваться при свидетелях.

Для эфедриновой наркомании, а также при злоупотреблении успокаивающими средствами и транквилизаторами характерны гнойничковые высыпания на коже. При эфедриновой наркомании вены утончены, в местах уколов кожа пигментирована. Язык покрыт трещинами, волосы спутаны и всклокочены. Голос осипший и слабый. При использовании снотворных средств как наркотика на языке образуется полоса плотного грязно-коричневого налета.

У хронических наркоманов отмечаются серьезные заболевания жизненно важных органов, и в первую очередь сердечно-сосудистой системы, желудка, почек, печени, легких. Развита импотенция. При токсикомании быстроиспаряющимися веществами наблюдается воспаление верхних дыхательных путей.

Многие наркоманы равнодушны к своему облику, выглядят неряшливо, не заботятся о чистоте тела и одежды. У них отмечаются подавленность воли, снижение интеллекта, неспособность сосредоточиться, быстрая утомляемость. Наркоманы не придерживаются моральных норм.

Кроме того, на производство и употребление наркотиков могут указывать:

- кофемолки, мясорубки, дуршлаг, решета, прессы, газеты, тазы, бочки и др., тряпки (могут использоваться простыни, наволочки, нателенные рубахи и т. п.), загрязненные растительными частицами, тампоны, бинты, пропитанные бурым веществом, а также закопченная, пахнущая растворителем посуда;

- специфические растительные и химические запахи, исходящие от подозреваемых, наличие у них на руках и под ногтями частиц растительного происхождения;

- наличие книг и библиотечные заказы на фармацевтическую литературу;

- наличие медицинских инструментов и приспособлений, которые могут быть использованы для употребления наркотиков (шприцев, медицинских игл, резиновых бинтов, жгутов и т. д.), рецептов, трав, таблеток, порошков, ампул и т. п., а также упаковок от них;

- полиэтиленовые пакеты, целлофан, пергамент, бутылки и т. д., сохраняющие специфический запах наркотиков, упаковки от средств бытовой химии;

- растворители, лаки, краски, бензин, керосин, дизельное топливо и т. п., хранящиеся в не предназначенных для этого местах;

- отсутствие промедола в индивидуальных аптечках и баллонов с эфиром для запуска двигателей автомобилей в зимнее время;

- частые обращения к врачам с просьбой выписать медикаменты, симуляция болезни, например простуды (при употреблении опийсодержащих препаратов), кашля (в целях получения таблеток от кашля, содержащих кодеин) и т. п.;

- наличие кристаллического йода, марганцовки, питьевой соды, различных химических реактивов, приборов, записей и печатных материалов с описанием способов приготовления и химических реакций получения наркотических средств;

- наличие в укромных местах рвотных масс, окурков от самокруток и папирос, у которых папиросная бумага несколько стянута с плотной внутренней втулки, а сама втулка — несколько внутрь;

- информация о том, что в магазинах одна и та же группа людей периодически закупает большое количество продуктов и напитков;

- стремление отдельных людей выполнять работу или находиться в местах произрастания конопли или мака;

- особенности поведения курильщиков: группа курильщиков затягивается от одной и той же папиросы или самокрутки с наркотиком, пуская ее по кругу; курильщик делает 1-2 глубокие затяжки, стремясь как можно дольше продержать в легких дым; затягиваясь, он держит папиросу между ладонями, чтобы предотвратить утечку дыма, затем передает папиросу следующему и т. д.;

- использование жаргонных выражений, употребляемых наркоманами.

Сотрудник полиции в работе по решению проблем, связанных с наркоманией, должен обращать внимание на самые малозаметные детали. О многом могут сказать результаты наблюдений, в том числе наблюдения за особенностями общения. Яркое выраженное причастие человека к кругу наркоманов заметно даже по стилю его разговорной речи. Он часто употребляет слова, которые не знает тот, кто не обитает в таком кругу.

Наиболее распространенные жаргонные выражения в среде лиц, употребляющих наркотические средства:

Винт (айс) — первитин (метамфетамин).

Герыч — героин.

Гонец — доставщик наркотиков к потребителям.

Дунуть — покурить коноплю в компании наркоманов.

Кайф, волокуша, таска, нирвана — основная фаза наркотического опьянения, состояние, ради которого и употребляются наркотики.

Кода (Катюха) — кодеин.

Колеса — таблетки, содержащие наркотические вещества.

Контроль — кровь в шприце, закачанная из вены для того, чтобы предотвратить попадание в нее воздуха из шприца.

Костыль — раскатанная пластинка гашиша диаметром 1—3 см и толщиной 1—2 мм из расчета на 1—2 папиросы (может пересылаться в почтовом конверте).

Косяк — папироса (сигарета), начиненная гашишем.

Кропаль — продукт для приготовления гашиша, пластинка наркотика, как правило, в виде круга.

Ломка — крайне болезненное состояние, возникающее у хронических наркоманов после продолжительного периода воздержания от употребления наркотика.

Лошадка — метадон.

Мара — ткань, используемая в процессе изготовления гашиша.

Марафет (кока, кокс, крек) — кокаин.

Мойка — лезвие для снятия наркотического вещества с какой-либо поверхности (стенки и дно посуды и т. д.).

Морфий (морфи, Марфута, Мария, Марьянка) — морфин.

Мулька (коктейль «Джеф», космос, эфенди) — эфедрин.

Опилки (зимник, чернушка, план, дурь) — гашиш (анаша, каннабис, чаре).

Отход, отходняк — конечная фаза наркотического опьянения, момент, когда заканчивается воздействие наркотика на организм.

Передоз — слишком большая доза наркотика.

Пласт — плантация.

Пласт валит — период массового сбора конопли (август—сентябрь).

Приход — начальная фаза наркотического опьянения, момент, когда наркотик начинает действовать.

Пяточка — окурочек папиросы с наркотиком.

Сидеть на игле — постоянная потребность в наркотиках, вводимых внутривенно с помощью шприца.

Симплек (терьяк, опиуха, химканка, карахан) — опий и экстракт маковой соломки.

Султыга — ацетилированный опий.

Травка (дурь, план, клевер, сено, божья травка, Мери Джейн, нот, грае, хей) — марихуана.

Химка — гашишное масло.

Химпласт — конечный продукт переработки гашишного масла, приготовленного из пыльцы конопли.

Чифир — крепкий чай (экстракт чайного листа).

Ширяться — вводить наркотические вещества с помощью шприца.

Заметив какие-либо из перечисленных признаков, сотрудник полиции должен войти в контакт с компетентными представителями органов внутренних дел или социальными структурами (медицинские, админи-

страция и др.), которые в соответствии со своими обязанностями непосредственно занимаются данной проблемой.

Таким образом, знание внешних признаков пристрастия к наркомании и способность непосредственно выявлять людей, склонных к данному виду девиантности, дают возможность сотруднику системно и продуктивно решать данную острую проблему.

4.4. Психологические особенности общения с носителями преступной субкультуры

Сотруднику правоохранительных органов приходится взаимодействовать с рецидивистами, членами преступных групп — носителями криминальной субкультуры. Под криминальной субкультурой понимается совокупность чуждых гражданскому обществу норм, традиций, материального потенциала, регламентирующих жизнедеятельность преступных сообществ. Агрессивность как одна из базовых характеристик криминальной субкультуры проявляется в уродливом искажении норм, ценностей общечеловеческой культуры, насаждении в ней своих правил, атрибутики, языка.

В ходе профессионального общения сотруднику важно уметь выделять речевые символы, которые с определенной долей вероятности свидетельствуют о криминальной сущности оппонента.

Существование «особого», военного, спортивного, научного, торгового и т.п. языка является одной из социально-психологических закономерностей функционирования различных социальных, профессиональных групп и слоев населения. В уголовном мире тоже существует свой язык, проявляющийся в форме воровского (тюремного) жаргона («воровской речи», «блата», «блатной музыки», «фени»)¹. Уголовный жаргон — явление, отражающее специфику субкультуры преступной среды, степень ее организованности и профессионализма. Он родился и развивается вместе с преступностью.

Существуют различные предположения о происхождении уголовного и, в частности, воровского языка. Наиболее известна гипотеза о том, что в основе воровского жаргона лежит язык офенский, ранее употреблявшийся офенями (их называли также ходябщиками, каньчужниками, коробейниками, прасолами) — мелкими торговцами, ходившими по деревням с иконами, лубочными изделиями и другими мелкими товарами.

Значит, не случайно в современном воровском мире встречаются многие слова, относящиеся к языку офеней. Да и сам воровской жаргон именуется «феней», а говорить на жаргоне — «по фене ботать». Однако следует иметь в виду, что в процессе своего развития воровской и уголов-

¹ См.: Пирожков В. Ф. Криминальная психология. — М.: Ось-89, 2001. — С.190—220.

ный жаргон обогащался за счет других «искусственных» языков, которыми пользовались и пользуются различные замкнутые группы населения.

Существует мнение, что при возникновении уголовного жаргона в него вошло много слов из профессионального языка моряков, который в известной мере интернационален, а также из языков разных народов. Отмечается существенное влияние на него восточных языков, а также еврейского и цыганского¹.

В. Челидзе прослеживает связь офенского языка с жаргоном музыкантов и актеров — лабужским диалектом. Например, «хилять» — гулять, идти (ср. офенский: «похлил» — пошел), «клевый» — хороший (совпадает с офенским), «хилый» — плохой (также совпадает), «леха» — мужик (ср. офенский: лох — мужик).

В воровской язык вошли и слова из языка нищих, также связанного с языком офеней в такой степени, что «благодаря обилию слов этот язык позволял вести разговоры не только на узкопрофессиональные темы. Собственно воровской язык, по-видимому, более профессионален, хотя, конечно, в его словаре есть слова для ведения и бытовых разговоров»².

В книге «Криминальная психология» В. Ф. Пирожков говорит о том, что судить о степени развитости воровского жаргона трудно, поскольку имеющиеся словари отражают лишь часть языка, которым пользуются уголовные элементы. Словари свидетельствуют лишь о том, в какой мере исследователи и сотрудники правоохранительных органов знают этот язык, а не о практическом его состоянии. Возможно, это «лишь отголоски того языка, которым пользуются высшие слои воровского мира и который недоступен исследователям».

На развитие воровского жаргона сильное влияние оказали заимствованные из русского языка вульгаризмы. Но сводить воровской язык к вульгаризмам, к ненормативной лексике нельзя. Пополняясь за счет других «естественных» и «искусственных» языков, он способствовал созданию языков различных преступных сообществ, не относящихся к вора в законе. На развитии уголовного жаргона в настоящее время отразились, с одной стороны, профессионализация преступности, а с другой — ее вульгаризация.

Уголовный жаргон имеет много общего в закономерностях и развитии с другими видами профессиональных языков и в то же время отличается от них своим аморальным содержанием и криминальными функциями. Аморальность уголовного жаргона вытекает из аморальности самой преступной деятельности и преступного образа жизни. Важнейшая функция уголовного жаргона — зашифровка мыслей и тем самым обеспечение живучести преступного сообщества. Это достигается постоянным динамиз-

² См.: Челидзе В. Уголовная Россия. — М., 1990. — С. 88—89.

³ Там же. — С. 89.

мом уголовного жаргона (постоянными изменениями в нем, непрерывным обновлением его словаря). Кроме того, в уголовном жаргоне много синонимов. Например, для обозначения умения говорить на воровском жаргоне употребляются как синонимы слова и выражения «по фене ботать», «кур-сать», «куликать по-свойски», «блатыкаться», «наблатоваться» и др. Для обозначения проститутки имеется около 180 терминов, стукача (доносчика) — свыше 125, грабить — около 80, красть (воровать) — 128 и т.п.

Владение уголовным жаргоном всегда использовалось несовершеннолетними и молодежью как средство самоутверждения в преступной среде, подчеркивания мнимого превосходства сообщества преступников над другими людьми. Жаргон возник из объективной необходимости распознавания «своих» и выделения их в особую «касту», противостоящую законопослушным гражданам. В этом уголовный жаргон по своим функциям схож с татуировками.

Одной из важнейших функций уголовного жаргона является обнаружение с его помощью лиц, которые хотели бы проникнуть в криминальное сообщество. В. Челидзе называет этот процесс иерархической диагностикой. Поэтому в определенные моменты употребляется лишь часть всего словаря, что позволяет изобличать подосланных властями агентов, изучивших общие основы языка, но не знающих всех его тонкостей в данный момент. Те, кто лишь заимствуют воровские обычаи, выдавая себя за законченных «воров в законе», быстро проваливаются на таком языковом экзамене, так как не знают истинных информационных связей, действующих в преступном мире сегодня.

Знание воровского жаргона необходимо и для отражения внутригрупповой иерархической структуры. Каждая «каста» имеет здесь свое название. Обозначая каждого члена сообщества терминами жаргона, можно сразу определить и правила их поведения, права и обязанности, систему взаимоотношений с ними, привилегии и их отсутствие, что также отражается в словаре.

Уголовный жаргон выполняет функцию обслуживания преступной деятельности. Это его главное назначение. Основная терминология в нем обозначает содержание и характер криминальной деятельности, предметы и орудия преступления, ситуации и объекты преступного посягательства, субъектов преступной деятельности, методы и способы совершения преступлений, способы сокрытия следов преступлений и ухода от уголовного преследования и т.п.

И наконец, уголовный жаргон призван обеспечить внутреннюю жизнь криминального сообщества, связанную с дележом добычи, созданием «общего котла», распределением из него благ, проведением времени, развлечениями, половыми отношениями, разрешением споров между членами преступной группы и между криминальными группировками («раз-

борками»), а также взаимоотношения с представителями власти, правоохранительных органов и т.п.

Таким образом, уголовный жаргон призван разрешить коммуникативные ситуации, возникающие в криминальном сообществе в связи с разными жизненными ситуациями: подготовкой и совершением преступлений, сокрытием следов, сохранением в тайне от посторонних преступных намерений, выявлением проникших в криминальную среду агентов правоохранительных органов, обеспечением отдыха и развлечений и т.п. Все это говорит о том, что уголовный жаргон является «полноценным» средством общения и сообщения информации в преступной среде, накопителем, хранителем и передатчиком следующим поколениям криминального опыта и криминальных традиций, норм, ритуалов и других атрибутов преступного мира.

Практическое значение изучения уголовного жаргона заключается в том, что по его распространенности можно изучать уровень развития преступности в стране, судить о степени ее организованности и профессионализации. Чем лучше организована преступность, тем больше потребность преступных сообществ в собственном языке, тем быстрее развивается уголовный жаргон.

Профессионализация преступной деятельности, появление новых видов преступлений отражаются в словаре криминалитета. По изменению словарного состава можно судить об изменениях, происходящих в характере преступности, появлении новых видов преступного промысла, новых криминальных сообществ и категорий преступников, о новых способах совершения преступлений, об изобретении предметов и орудий преступной деятельности, способов сокрытия следов и т.п. Возникновение, например, таких терминов, как «апельсин», «лаврушник», свидетельствует о серьезных процессах в среде «воров в законе»: появлении «воров в законе», не прошедших воровского стажа, не имеющих заслуг перед «воровским обществом», «скороспелых», купивших «воровское звание» за деньги. Появление организованных преступных групп способствовало распространению таких терминов, как «автоматчик», «пехотинец», обозначающих рядовых членов группы, рост терроризма — термина «киллер» (наемный убийца) и т.п.

Уголовный жаргон — важное средство изучения психологии личности и групп преступников. По изменениям в словаре можно сделать заключение об изменениях, происходящих в разных преступных группах, изменениях иерархии тех или иных «каст» преступников. Так, появление коррумпированной преступности привело к появлению распространенных на Западе терминов уголовного жаргона — «крыша», «крестный отец»; таксистской мафии — «бомбилы» и т.п. По уголовному жаргону можно судить о динамике основных воровских идей, появлении новых воровских законов, решений воровских сходов или их трансформации. Так, мерой

быстрого реагирования воровского сообщества на новые способы действий правоохранительных органов стал «наказ» (закон, принимаемый любыми тремя «ворами в законе» и обязательный для всех членов сообщества).

По степени владения уголовным жаргоном можно изучать психологию личности конкретного преступника (заключенного, осужденного), определять его принадлежность к определенному преступному сообществу (ворам, грабителям, рэкетирам, насильникам, мошенникам, наркоманам, бомжам и т.п.), имеющему свои установки и отношение к закону, правилам человеческого общежития, моральным ценностям; степень его криминальной зараженности; внутреннее отношение данного субъекта к труду, дисциплине, государственной и частной собственности, к другим людям, представителям власти и правоохранительных органов и т.п. По индивидуальному словарному запасу можно также охарактеризовать микросреду, социальную группу (банду, «команду», «стаю», «бригаду» и т.п.), ее нормы, ценности, установки.

Изучая жаргон несовершеннолетних и молодых правонарушителей, можно понять их взгляды на жизнь, особенности деформации личности, отношение к своим социальным обязанностям. Прослеживая динамику развития жаргона несовершеннолетних и молодежи, можно яснее представить те социальные процессы, которые имеют место в их среде и питают их противоправное поведение, а также выработать конкретные меры борьбы с преступностью. Нельзя забывать, что уголовный жаргон, как и любой язык, — носитель традиций, опыта, культуры социальной общности, в данном случае — криминальной субкультуры.

Знание уголовного жаргона помогает понять психологию конкретных групп преступников. Ведь одна из функций уголовного жаргона — стремление придать характер кастовости (классности) жизни и преступной деятельности, обособиться от «чужих». Необходимо напомнить сотрудникам правоохранительных органов, лицам, занятым профилактической работой, что незнание уголовного жаргона может отрицательно отразиться на эффективности их деятельности. Несведущий человек ничего не поймет из таких случайно услышанных в транспорте слов, как «чердак», «консуль», «нутряк», «шопник», «пеха», «скула», «каин» и т.п., но профессионалу это многое скажет о преступниках-карманниках, о том, к какой «масти» принадлежит юный преступник. Услышав слова «бан», «отвертеть два угла», профессионал определит, что перед ним воры, промышляющие на вокзале кражами сумок. Услышав на перемене в школе в разговоре подростков такие слова, как «все на взлетной полосе», «хумер», «котики», «ширево», «шпильки», педагог должен понять, что подростки приготовились к употреблению наркотиков посредством инъекции в вены, значит, необходимо принять соответствующие меры по пресечению подобных действий.

Изучение уголовного жаргона сходно с анализом речевых ошибок, учащихся преподавателем русского (национального) языка. Такой анализ

проводится не для того, чтобы самому повторять ошибки учащихся (в нашем случае — употреблять уголовный жаргон в своей речи), а чтобы воспитать у них культуру речи.

Для определения степени распространенности уголовного жаргона в социальной среде сотрудникам полиции необходимо постоянно фиксировать слова и выражения, употребляемые носителями криминальной субкультуры, которые можно было бы отнести к жаргонным терминам, с последующим поиском их значений в соответствующих словарях. При этом надо помнить, что значительная часть таких слов заимствована из разговорного языка и вне контекста конкретного речевого общения не имеет жаргонного значения. Например, «шуба» и есть шуба, а «вилы» — хозяйственный инструмент. На самом деле в выражении «пока шубы нет» речь идет о том, что опасности нет, «вилы появились» — приближается опасность. То же самое — «колеса», которые на русском языке и есть колеса, но у уголовников — ботинки, обувь, ноги, глаза, а у наркоманов — наркотические таблетки.

Уголовный жаргон отличается высокой приспособляемостью к социальной действительности, о чем свидетельствует большое количество синонимов в его структуре, их постоянное пополнение.

Преступность постепенно профессионализируется, поэтому и уголовный жаргон постепенно приобретает характер профессионального языка. Его словарный состав составляется из слов, принадлежащих к разным языкам, диалектам, сленгам, отличающихся наибольшей яркостью, образностью звучания. Развитие интернациональных связей в преступном мире, выход российской преступности на международную арену не могли не отразиться на развитии уголовного жаргона. Устарелым оказался термин «Иван», обозначающий главаря банды; в настоящее время преимущественно используется иностранный термин «босс» (от англ. хозяин, шеф); вместо термина «кореш» (друг, одноклассник) употребляется «кент» (от нем. знакомый, известный) и т.д.

При изучении уголовного жаргона следует иметь в виду, что он содержит несколько структурных пластов:

- выражения и термины, одновременно употребляемые в молодежном сленге и уголовном жаргоне;
- выражения и термины, одновременно употребляемые в повседневном общении в группах несовершеннолетних и молодежи разной криминальной направленности (воровской жаргон, жаргон рэкетиоров, проституток, мошенников, грабителей, разбойников и т.п.);
- выражения и термины, употребляемые криминальными элементами в воинской среде (военно-уголовный жаргон);
- выражения и термины, употребляемые несовершеннолетними и молодежью, находящимися в местах социальной изоляции (тюремный жаргон);

- выражения и термины, употребляемые в «элитарной» преступной среде (язык мафиози и коррумпированных элементов).

Приводимые ниже термины военно-уголовного жаргона используются чаще всего в учебных подразделениях вооруженных сил и свидетельствуют о том, насколько широко жаргон распространен среди молодежи¹.

1. Курок — курсант, рядовой учебного подразделения.

2. Дятел — курсант, в начале службы стоящий на боевом посту. Произошло оттого, что на каждый шум, окрик может ответить очередью, «дробью».

3. Рубанок — солдат, стремящийся получить лычки сержанта без занятия соответствующей должности.

4. Кусок — солдат, занимающий командную должность (отделение, расчет, экипаж).

5. Рекс — военнослужащий отдельной комендантской роты.

6. Мент — военнослужащий суточного порядка, заступивший на охрану гауптвахты.

7. Губарь — военнослужащий, содержащийся на гауптвахте в дисциплинарном порядке.

8. Жулик — то же самое, только содержащийся на гауптвахте за совершенное преступление (мера пресечения).

9. Соляра — общее наименование военнослужащих сухопутных войск в подразделениях ВДВ.

10. Береты — общее наименование военнослужащих элитных спецподразделений.

11. Огурец — военнослужащий погранвойск.

12. Руль — военнослужащий, водитель военной машины.

13. Хобот — наводчик оружия боевой машины.

14. Скрипач (музыкант) — радист разведгруппы.

15. Портянка — военнослужащий, выполняющий функции каптерщика.

16. Шмурдяк — никчемный человек, ни в чем себя не проявивший.

17. Дундарь — то же самое, что и шмурдяк, только безвредный.

18. Хомут — собрат по оружию, обращение как к равному. Прозвища в разведподразделении даются исключительно за личные качества, применение, использование фамилий в прозвищах не допускается.

19. Чучело — то же самое, что и чушка, зачуханный.

20. Чмо (чмырь) — морально опустившийся солдат.

21. Броня — общее название боевой техники, используемой для доставки группы.

22. Таблетка — санитарная машина, санитарный вертолет, служащий для эвакуации раненых.

¹ См. : Пирожков В. Ф. Указ.соч. — С. 190—220.

23. Бандура — ручной пулемет.
24. Гитара — ручной гранатомет.
25. Муха — ручной одноразовый гранатомет.
26. Долбежка — бомбово-штурмовой удар.
27. Красная шапочка — генерал.
28. Полкан — полковник.
29. Батя — комбат.
30. Поп (священник) — замполит, политработник.
31. Сопля — лычка на погоне.
32. Сапог — военнослужащий сухопутных войск.
33. Шнурок (шнур) — военнослужащий-парашютист.
34. Консерва — каска.
35. Хавка — сухой паек.
36. Русак — военнослужащий славянской национальности.
37. Фонтан — баня.

Уголовный жаргон быстро проникает в повседневную речь законопослушных подростков, а также в литературный язык. Поэтому было бы неправильно считать, что подростки и молодежь приобщаются к уголовному жаргону, только попав в места социальной изоляции (следственный изолятор, приемник-распределитель, спецшколу, колонию). В таких заведениях они получают уже повседневную практику его использования, если воспитатели не ведут с ним борьбу. Начало приобщения несовершеннолетних к уголовному жаргону бывает связано с тем временем, когда они учатся в школе, а иногда еще не ходят в школу. Многие дети-дошкольники, особенно те, у кого родители отбывали наказание, легко оперируют такими терминами уголовного жаргона, как «мент», «легавый», «мусор», «козел», «падла», и другими оскорбительными для работников полиции словами. Мощным источником овладения уголовным жаргоном являются современные отечественные кинобоевики, а также детективные книги, которыми увлекаются подростки. Особенно интенсивно идет овладение уголовным жаргоном при вхождении подростка в преступную группу, когда возникает реальная возможность его употребления. Легкость распространения уголовного жаргона в подростково-молодежной среде объясняется его образностью, выразительностью, таинственностью, ироничностью, что привлекает подростков и молодежь. Сравним: слово «убегать» на жаргоне звучит «рвать когти», говорить вздор — «крутить динамо», возводить напраслину — «лепить горбатого к стенке», прийти — «нарисоваться», столкнуться с сильной конкурирующей группировкой — «влететь на тигрятник».

Насмешка, сарказм, колкость, ирония, образность, запоминаемость — существенные особенности уголовного жаргона. В этом отношении уголовный жаргон во многом сходен с молодежным сленгом, также эмоционально насыщенным. Например, хитрый человек — «Борман», старомодная обувь — «гады», иностранец — «гамбургер», убогий, жалкий человек

— «Карлсон», странный — «фиолетовый», высшая степень одобрения — «я в таске».

Уголовный жаргон используется как средство деперсонализации личности. Плохие люди — это «козлы», «крысы», «чушки», «долбежка» (общая девушка), «гнилой», «падла» и т. п. С помощью жаргона, не прибегая к мату, можно растоптать достоинство и честь человека, неугодного данной преступной группе, особенно из числа «чужих», законопослушных граждан и представителей женского пола.

Вместе с тем с помощью уголовного жаргона преступники пытаются обозначить наиболее часто встречающиеся в их жизни и криминальной деятельности явления, события и действия, облагородить их, придать приемлемый или невинный характер. Насильник не говорит, что сидит за изнасилование, он говорит «иду по молодежной статье», «попал за взлом мохнатого сейфа». Преступник не скажет, что совершил преступление, ограбил, совершил разбойное нападение, а ответит «сработал дело», «ходил по ширме» и т.п. Вор не похитил, не украл, а «купил», «ревизовал», «поздравил с добрым утром» (квартирная кража).

Преступники предпочитают обозначать свою деятельность «честными словами». Этой же линии они придерживаются и при обозначении своего поведения в местах лишения свободы. Это является одним из элементов психологической защиты личности от выдвигаемых официальных обвинений.

Интересно то, что в уголовном жаргоне ни одно слово не произносится нейтрально, а чаще всего с подковыркой, с нескрываемым пренебрежением. Говорящий, как правило, стремится покрасоваться, кого-то уязвить, дискредитировать, «поставить на место». В устной речи пренебрежение и издевки дополняются выраженной в словах ехидно-иронической интонацией и такой же мимикой. Поэтому не случайно значительная часть слов уголовного жаргона, не являясь матерной, нецензурной, носит непристойный, бранный характер, особенно если они высказываются в адрес женщин, работников правоохранительных органов. Так, женщин легкого поведения на жаргоне именуют «плашкетками», «кошелками», «многостаночницами», «лакшовками», «мочалками», «объедками», «пиксами», «поганками», «подстилками», «сверхурочницами» и др., лиц из низов — «плебеями», «скорлупой», «зеленью», «горохом», а в армии — «мамонтами», «чайниками», «мясом», «духами», «черепами» и т.п. Эта терминология и нецензурная брань не только режет слух, но и оскорбляет людей, развращает окружающих, снижает уровень их нравственности, разрушает взаимоотношения между людьми, вызывая ответную грубость, хамство, негуманное поведение и поступки.

Опасность уголовного жаргона в том, что он входит в повседневную жизнь не только криминальной среды, но и законопослушных граждан. Этому способствует не только детективная литература, но и периоди-

ческая печать, а также лица, прошедшие через места лишения свободы (а таких насчитывается до 20% взрослого населения).

Подростковый уголовный жаргон имеет свою специфику, которая заключается в том, что в силу возрастных особенностей его носителей он употребляется интенсивно. В нем идет постоянный процесс словообразования: подросткам свойственно самим «придумывать» те или иные термины. Еще одна особенность состоит в том, что подростковый жаргон включает в себя в преобразованном виде молодежный сленг, паразитирует на словарной базе родного языка и функционирует за счет его лексики, фонетики, синтаксиса, грамматических законов.

Паразитическое существование и пополнение словарного запаса уголовного жаргона происходит за счет родного языка и других национальных языков путем:

1) использования лексического закона дисфемизмов (обратных эфемизмов), т.е. образования тропов для замены пристойных, естественных в данном контексте слов непристойными, вульгарными, грубыми;

2) переосмысливания значения слов;

3) употребления слов в совершенно ином значении либо конструирования новых слов. Так, уголовный розыск называется «гадильником», «лягавкой», «серой бандой», «чертовой ротой». Переосмысливание значения слов видно на следующих примерах: судебное заседание — «венчание», продавец запрещенных товаров — «доктор», колония — «академия», «институт усовершенствования», брать отпечатки пальцев — «играть на пианино», хитрить — «косить», воспитатель — «поп», запугивать — «храпеть», опасность — «шуба».

Таким образом, заимствованные из разговорного и литературного языка слова могут применяться в уголовном жаргоне в новом качестве по признаку сходства: «оседлать коня» — угнать мотоцикл (общее в посадке и движении), «каре́та» — автомашина, «извозчик» — таксист (сходны по функциональному назначению); по признаку противоположности: «кудрявый» — лысый человек, «антрацит» — белый наркотический порошок, «малышка» — грузная и большая женщина.

Конструирование новых слов можно видеть на следующих примерах: «сперматозавр» — донор, сдающий сперму в медучреждение; мужчина больших сексуальных возможностей; «табуретовка» — водка из древесного спирта; «тошниловка» — пивная, закусовая, административная комиссия.

Одним из источников пополнения уголовного жаргона являются национальные языки народов бывшего СССР, а также иностранные языки. При этом российские преступники объединяются и действуют с преступниками тех стран, в которые они проникают. В свою очередь, иностранные преступники проникают на территорию России и действуют вместе с российскими преступниками. Среди преступников и преступных группировок,

состоящих из российских граждан, действующих за рубежом, чаще всего преобладают молодые люди (до 25—28 лет). Закономерно, что совместная преступная деятельность разноязычных преступных группировок, их взаимодействие требуют изучения и знания иностранных языков. Известно, что несовершеннолетние и молодежь, оказавшись на территориях других государств, быстрее адаптируются в иноязычной среде. Они быстрее находят лазейки, которые можно использовать за рубежом для совершения преступлений и обогащения. И в этом им очень помогает уголовный жаргон.

Таким образом, пересекая границы, организованная преступность способствует распространению уголовного жаргона, который постепенно становится международным явлением. Высокий динамизм, непостоянство словарного состава, частая замена одних терминов другими, их переосмысливание — одна из закономерностей существования подросткового уголовного жаргона, объясняемая возрастными особенностями несовершеннолетних и молодежи, их высокой речевой активностью, стремлением создавать новые термины и тут же вводить их в оборот. Любое новое явление в криминальной среде немедленно осмысливается и обозначается.

Молодежный жаргон можно дифференцировать и по групповому признаку. Его содержание зависит от криминальной направленности конкретной преступной группы, ее состава, структуры, уровня культуры и характерологических качеств лидера. Узкогрупповой жаргон обеспечивает преемственность ее норм, ценностей, традиций и установок.

Уголовный жаргон всегда связан с существующим в обществе языком, отражающим атмосферу той или иной эпохи. Так, в нем отразилась и эпоха тоталитаризма. Об этом говорят наименования иерархических каст в преступной среде. «Верхи» уголовного мира именуются приятными, возвышенными терминами («директор», «автор», «пахан», «барин» и др.), «низы» же стигматизируются неблагозвучными, оскорбительными терминами («чушка», «помойка», «опущенный», а в армии в системе «дедовщины» — «дух», «мясо», «салабон», «чайник» и т.п.). Как и тоталитарный язык, уголовный жаргон характеризуется двоемыслием. Ведь к «своим» отношение одно, а к «чужим» — другое. Сюда же относится и стремление обозначать преступную деятельность «правильными» словами. Так, изъятие у граждан денег путем грабежей, разбоя или мошенничества называется «работой» («сработать дело»), а проведенный государством обмен денег «воры в законе» на сходках обозвали «государственным бандитизмом». Уголовный язык взял из языка тоталитаризма и такую особенность, как схематизация. Человек, употребляющий уголовный жаргон, мыслит контрастами, предпочитая два цвета: для «своих» — белый, для «чужих» — черный. Он не терпит оттенков и полутонов, свойственных демократическому обществу. Черный цвет на уголовном жаргоне обозначает «темную жизнь», «зону», а белый — свободу, радость и т.п.

Особенностью уголовного жаргона является тенденция к стереотипизации, к шаблону. Она проявляется и в мотивировках совершаемых преступлений, в способах самооправдания, механизмах психологической защиты, характеристиках людей, даже «своих». Уголовный жаргон включает много мишуры, недосказанного: убить — «замочить», финка — «перышко», порезать человека — «писануть», прения сторон в суде — «грызня», совершить половой акт — «спариться», «вложить ваучер» и т.п.

В настоящее время в уголовном жаргоне стала преобладать милитаристская терминология. Вспомним: банды именуются бригадами, отрядами, экипажами, командами; главари — командирами (а в «горячих» точках межнациональных конфликтов — «полевыми командирами»), члены банд — «бойцами», «боевиками», «пехотой», «автоматчиками», убийцы — «киллерами». Этот процесс берет свое начало в общегосударственном языке, а многие годы общественные события по традиции со времен гражданской войны обозначались в милитаристском духе.

Вместе с тем с помощью уголовного жаргона преступники и самооблачаются, поскольку язык дан человеку не только для того, чтобы скрывать мысли, но и рассказывать о намерениях, как бы тщательно он их ни маскировал. Таким образом, уголовный жаргон как специфический профессиональный язык запечатлевает и разоблачает стиль мышления определенной преступной группы.

4.5. Психологические основы ведения переговоров с преступниками

В современных условиях сотрудникам правоохранительных органов нередко приходится вести переговоры с преступниками. Профессиональное мастерство в этом высокоответственном деле является залогом социального спокойствия и доверия к органам правопорядка.

Переговоры — один из ненасильственных способов борьбы с преступностью, имеющий правовую, этическую и психологическую регламентацию и представляющий собой в ряде криминальных ситуаций диалог с преступниками (преступными организациями, обществами, группами) в целях склонения их к отказу от дальнейшей преступной деятельности, а также активному содействию правоохранительным органам в раскрытии и расследовании преступлений, розыске и задержании совершивших их лиц, устранении причиненного вреда, получении криминалистически значимой информации. Смысл переговоров заключается в оказании правомерного психологического воздействия и требует от сотрудника правоохранительных органов развитой коммуникативной компетентности и четкого знания правовых основ осуществления данного взаимодействия с преступниками¹.

¹ См. : Прикладная юридическая психология / под ред. проф. А. М. Столяренко. — М. : ЮНИТИ, 2001. — 639 с.

От переговоров с преступниками следует отличать односторонние обращения представителей правоохранительных органов с требованиями о прекращении нарушений предписаний закона, соблюдении общественного порядка. На практике переговоры с преступниками нередко ведутся в ряде ситуаций, связанных с задержанием преступников, в том числе вооруженных, в случаях действий, дезорганизующих нормальную деятельность учреждений, обеспечивающих изоляцию от общества, при массовых беспорядках и др.

К компетенции правоохранительных органов отнесена борьба с терроризмом посредством предупреждения, выявления и пресечения преступлений террористического характера, преследующих конкретные цели. Эта борьба включает использование возможностей переговоров с преступниками. Базовые принципы ведения переговоров с преступниками включают в себя соблюдение законности, приоритета мер предупреждения терроризма, неотвратимости наказания за осуществление террористической деятельности, сочетания гласных и негласных методов борьбы с терроризмом, комплексного использования профилактических, правовых, политических, социально-экономических, пропагандистских мер, приоритета защиты прав лиц, подвергающихся опасности в результате террористических акций, минимальных уступок террористу, единоначалия в руководстве привлекаемыми силами и средствами при проведении контртеррористических операций, минимальной огласки технических приемов и тактики проведения контртеррористических операций, а также состава участников указанных операций.

Отечественный и зарубежный опыт свидетельствует о том, что пресечение и предупреждение террористических акций, в том числе захвата заложников, осуществляется, как правило, путем проведения специальных контртеррористических операций, в ходе которых в необходимых случаях ведутся переговоры.

Переговоры с преступниками одновременно являются средством получения оперативно-розыскной и криминалистически значимой информации. Диалоговое общение с преступниками, личность которых неизвестна, позволяет получить данные, необходимые для их идентификации и раскрытия преступления. Рекомендации оперативно-розыскной психологии дают возможность разобраться с ролью каждого участника террористической акции, собрать комплекс сведений, относящихся к предмету доказывания по уголовному делу. Материалы аудио- и видеофиксации переговоров с преступниками в дальнейшем становятся судебными доказательствами, по которым проводятся криминалистические и иные экспертизы.

Варианты способов ведения переговоров обусловлены решением проблемы личной безопасности переговорщиков. В зависимости от ситуации имеют место переговоры «лицом к лицу», однако в современных условиях предпочтительнее осуществление переговорного процесса с исполь-

зованием возможностей средств связи, позволяющей дистанцировать группу ведения переговоров и террористов.

Ведение переговоров с преступниками — тяжелый напряженный труд, требующий обладания рядом психологических профессионально-значимых качеств. Переговорщики подбираются на добровольной основе с учетом личных и профессиональных качеств из числа сотрудников, владеющих даром убеждения, отличающихся самообладанием, эмоциональностью, быстротой реакции, наличием необходимых интеллектуальных, коммуникативных, характерологических задатков, гуманных побуждений. Они должны обладать достаточными знаниями в области психологии и педагогики, пройти специальную подготовку. В звене городских и районных органов внутренних дел должны выделяться прошедшие подготовку сотрудники, способные до прибытия группы переговоров вступать в диалог и устанавливать полезные психологические контакты с лицами, совершающими преступление.

Переговоры с преступниками, как любое состязательное действие, имеют своеобразные тактики и стратегии. Линия переговоров со стороны сил правопорядка ориентируется на установление коммуникативного и психологического контакта, достижение конструктивных взаимоотношений, оказание психологического воздействия с целью коррекции поведения, правосознания преступников. В сложнейшем психологическом состязании приходится преодолевать их сопротивление, склоняя к отказу от совершения противоправных действий и освобождению заложников, к добровольной сдаче властям. Система психологических методов и приемов, характеризующих компетентность переговорщиков, должна применяться с учетом особенностей конкретной криминальной ситуации.

Здесь имеют большое значение наработанные психологической наукой и педагогикой методы убеждения, внушения (вербального и невербального), стимулирования, психологического давления. Убеждение как главный метод психолого-педагогического воздействия предполагает использование возможностей разъяснения, опровержения, приведения доказательств. Логическая аргументация позволяет показать лицам, совершающим преступления, бессмысленность их противостояния силам правопорядка. Обращение к эмоционально-волевой сфере нередко бывает весьма действенным приемом психологического воздействия и успешно используется во многих случаях переговоров с преступниками. Вызов альтруистических эмоций, чувства страха позволяет преодолеть психологические барьеры, удерживать преступников от достижения преступных целей. Поскольку многие террористические акции совершаются группой лиц, важно разобраться с индивидуальными психологическими особенностями каждого участника группы, использовать имеющиеся в их среде конфликты, нейтрализовать тех, кто занимает наиболее агрессивную позицию.

Анализ психологических особенностей взаимоотношений, возникающих между террористами и их жертвами, выявил так называемый «стокгольмский синдром», который выражается в необычном чувстве взаимной симпатии. Положительная сторона синдрома — снижение опасности посягательств на жизнь и здоровье жертв преступления, увеличение возможности их освобождения преступниками. Отрицательная — использование террористами жертв преступления для оказания воздействия на органы правопорядка (дезинформация и др.).

Изучение практики переговоров с преступниками указывает на два наиболее характерных периода их ведения, которые заметно отличаются друг от друга содержанием, положением сторон, эмоциональной окраской: первоначальный и последующий.

С психологической точки зрения наиболее сложным является первоначальный период переговоров. Он характеризуется внезапностью действий преступников, их стремлением подавить волю представителей правоохранительных органов, навязать им удобные для себя формы диалога. При этом в ход идут разного рода оскорбления, угрозы, шантаж, предъявляются ультимативные требования о выполнении условий в краткие сроки.

Наиболее правильной тактической линией правоохранительных органов в такой экстремальной ситуации является демонстрация психологической устойчивости, снятие эмоционального напряжения, затягивание переговоров для того, чтобы выиграть время для всестороннего уточнения обстоятельств возникновения криминальной ситуации и осуществления разведывательных (диагностических) поисковых мероприятий. Цель этих мероприятий — выяснение личности преступников, их численности, наличия судимостей у них, возрастных, физических, психических и других особенностей, а также получение сведений о намерениях и связях преступников, видах и количестве оружия у них. Одновременно выясняются число захваченных заложников, их установочные данные, местонахождение, отношения с преступниками, состояние здоровья. Проводится рекогносцировка для выбора наиболее целесообразной формы дальнейшего ведения диалога (устной, письменной, с использованием технических средств связи и усиления звука, через посредников, с помощью переводчиков).

С учетом собранной информации принимается решение о подготовке необходимых ресурсов, включая специальные средства и оружие, для обеспечения безопасности и возможного пресечения преступных действий силой. Их развертывание должно явиться аргументом, подтверждающим решимость правоохранительных органов принять меры, направленные на задержание преступников и освобождение заложников, на ведение переговоров с позиции силы. Главное здесь — не растеряться, не становиться на путь панических обещаний, успокоить сторону, выдвигающую незаконные требования, ввести разговор в русло длительного обсуждения. При этом надо иметь в виду, что и для преступников высказываемые ими угрозы (например, убийства) чаще

всего носят «демонстративный» характер и, как правило, рассчитаны на испуг представителей правоохранительных органов. На пути реализации угроз лежат сообщения преступников о том, что именно угрозы (а не их исполнение) являются, по существу, единственным способом достижения их целей.

Психологическое обеспечение этого периода переговоров с преступниками предполагает использование технологий установления коммуникативного и психологического контакта с лицами, совершающими преступления, создание на основе получения исходной информации их психологического портрета, разработку на этой основе сценария дальнейших действий.

Второй период ведения переговоров связан с рассмотрением конкретных требований или условий, которые выдвигают преступники, и внесением логических элементов в переговоры. Сам этот факт в значительной степени предопределяет известную пассивность позиции преступников, ибо им приходится рассматривать различные варианты решений, предлагаемые правоохранительными органами, соглашаться с ними или отвергать их. В то же время правоохранительные органы получают возможность мобилизовать необходимые силы и средства, которые воспринимаются преступниками как угроза, крушение их замыслов. Иными словами, начало второго периода переговоров нередко является залогом успеха. Однако положение подчас усугубляется тем, что преступники (особенно лица, захватившие заложников) продолжают «психологическую атаку», навязывают тактику «митингового» обсуждения, создают трудности в конкретном рассмотрении предмета переговоров.

Наиболее оправдывает себя здесь тактический контрприем — предложение преступникам выделить своего представителя (посредника) для обсуждения в более спокойной обстановке выдвинутых ими условий. Преступники обычно опасаются, что их представитель может вне контроля соучастников пойти на поводу у сотрудников правоохранительных органов. Эти сомнения необходимо рассеять, предложив преступникам самим определить, где и когда может быть установлен контакт с их представителем, как они будут информироваться о ходе переговоров.

Во втором периоде переговоров возможен перехват у преступников инициативы в диалоге. Это обеспечивает повышение эффективности психолого-педагогического воздействия на преступников, склонение их к отказу от противоправного поведения. В результате они снижают свою активность в переговорах, делают паузы для ответа на предложения стороны, захватившей инициативу в диалоге, теряют последовательность в своих утверждениях и требованиях, занимают оборонительную позицию, начинают прислушиваться к доводам и суждениям другой стороны. Главным доводом во всех переговорах, связанных с захватом заложников, должна быть постоянно подчеркиваемая для преступников в различной интерпретации мысль о том, что диалог с ними имеет смысл лишь в том случае, если они гарантируют жизнь и здоровье заложникам. В противном случае применение силы закона является правомерным и неотвратимым, вплоть до использования оружия на поражение. На протяжении всего времени переговоров необходимо поддер-

живать у преступников убеждение в возможном удовлетворении их требований, чтобы удержать их от насилия по отношению к заложникам или от совершения ими других преступных намерений.

Эти два периода переговоров с преступниками могут быть детализованы. Выделение в них ряда этапов позволяет более свободно ориентироваться в ходе диалога с преступниками, способствует достижению большей логичности и последовательности ведения такого диалога, повышает профессионализм в осуществлении переговоров с преступниками, помогает более быстрому получению необходимых результатов.

Первый этап — во время его реализации обобщается первоначальная информация о возникновении криминальной ситуации, требующей ведения переговоров, принимается решение об их ведении, выделяются переговорщики, собираются дополнительные данные о создавшемся конфликте, определяется тактика ведения диалога с преступниками, устанавливаются контакты с ними, достигается стабилизация обстановки.

Второй — «захват позиций». В ходе его осуществления организуются поиск и концентрация сил и средств, обеспечивающих общественную безопасность, прорабатывается возможность разрешения конфликта силой, изыскиваются меры психолого-педагогического воздействия на преступников и склонения их к отказу от противоправного поведения.

Третий этап — включает в себя выдвижение условий и обсуждение их приемлемости, поиск компромиссов, нахождение вариантов взаимоприемлемых решений, торг, психологическую борьбу.

Четвертый — включает достижение полного или частичного соглашения, определение путей его реализации, анализ проведенной работы.

На всех этапах переговоров надо постоянно иметь в виду возможность уменьшения числа заложников, в первую очередь женщин, детей, больных и пожилых людей, используя для этого все поводы. Каждый освобожденный заложник — успех, достигнутый переговорщиками. Выделение указанных периодов и этапов позволяет более конкретно определять формы и методы психологического воздействия на преступников, добиваясь большей его эффективности.

Существует особая тактика при «тупике» переговоров. Анализ требований, выдвигаемых преступниками, позволяет определить мотивы преступных действий и три категории выдвигаемых условий:

- приемлемые (выслать комиссию для проверки жалоб, представить возможность выступить в средствах массовой информации, предъявить претензии к государственным и иным органам, добиться возвращения долгов, разрешить бытовые конфликты и т.д.);
- противоправные приемлемые (добиться выезда за рубеж, получить выкуп, транспортные средства и т.д.);
- противоправные неприемлемые.

При ведении переговоров с террористами в качестве условий прекращения ими террористической акции не должны рассматриваться вопро-

сы о выдаче террористам каких бы то ни было лиц, передаче им оружия и иных средств и предметов, применение которых может создать угрозу жизни и здоровью людей, а также вопрос о выполнении политических требований террористов. Ведение переговоров с террористами не может служить основанием или условием их освобождения от ответственности за совершенные деяния. Соответствующее реагирование сил правопорядка на выдвигаемые условия определяет характер и направленность психологического воздействия на лиц, совершающих преступления.

В случае упорного выдвижения преступниками неприемлемых условий, когда переговоры зашли в тупик, то есть стороны не нашли взаимоприемлемых решений, договоренность не достигнута, используется технология переговоров «для прикрытия» (оперативная игра).

Такое положение в основном возникает, когда возможный вред от принятия выдвигаемых преступниками условий превышает уровень того вреда, который уже достигнут в результате учиненных преступных действий. Осознание тупика переговоров влечет за собой постановку вопроса о применении силы, если речь идет о сохранении жизни заложников. Упорство преступников может быть сломлено насильственными мерами, но эти меры применяют лишь в наиболее удобный момент, когда обстановка максимально способствует сохранению жизни и здоровья заложников, а также в определенной степени самих преступников. Кроме того, данная акция должна непременно гарантировать безопасность сотрудников правоохранительных органов и других лиц. В этих целях и используются переговоры для прикрытия. Смысл названных переговоров — продолжение диалога с преступниками для создания ситуации, при которой можно наиболее эффективно и безопасно осуществить операцию пресечения преступных действий. Переговоры становятся прикрытием успешной реализации намеченных планов использования имеющихся у правоохранительных органов сил и средств. Вести подобные переговоры надо так, чтобы преступники не почувствовали изменения тональности диалога, не догадались о принятом решении подавить их сопротивление силой. Здесь возможны из тактических соображений фиктивное согласие на выполнение определенных требований, демонстрация выполнения выдвинутых преступниками условий и т.д. Чем больше контраст между успокаивающей манерой ведения переговоров и внезапностью решительного применения силы, тем эффективнее результат. В этом смысл и назначение переговоров «для прикрытия».

Кроме ситуаций «тупика» переговоров имеют место факты, когда диалог для прикрытия ведется при изначально принятом решении применить силу. Как правило, это связано с тем, что преступники уже осуществили преступные действия против заложников (убийства, ранения, истязания). Переговоры для прикрытия незаменимы в случаях ведения диалога с преступниками, когда их местонахождение неизвестно (угрозы совершить террористические акты, передаваемые по каналам связи, при похищении людей и др.).

5. ОСОБЕННОСТИ ПСИХОЛОГИИ МАССОВОГО ПОВЕДЕНИЯ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОМ ОБЩЕНИИ СОТРУДНИКОВ ПОЛИЦИИ

Сотрудник ОВД в процессе профессионального обучения нуждается в формировании конструктивного и достаточно полного представления о психологии массового поведения, наиболее целесообразных приемах психологического воздействия на толпу на разных этапах ее существования.

Потенциальные возможности насильственных действий обязательно присутствуют в толпе.

Толпа — это временная, большей частью неорганизованная группа людей, связанных между собой сходством чувств и общим объектом внимания. Почему, несмотря на различные причины и поводы скопления людей и размеры этих скоплений, все они несут в себе большие потенциальные возможности насильственных действий? Почему управление кризисными ситуациями, связанными с массовыми нарушениями общественного порядка, является наиболее сложным, сопровождающимся особо тяжелыми последствиями мероприятием в деятельности правоохранительных органов всех стран мира?

Чтобы найти ответы на эти вопросы, будем исходить из того, что любое скопление людей (стихийный митинг на площади; озверевшие на морозе люди, выстаивающие длинную очередь; экзотическая аудитория рок-концерта) — все это среда, где начинают действовать другие законы межличностных и межгрупповых взаимоотношений — законы толпы, как правило, не известные тем, кто их обязан учитывать. Эти законы изучает социальная психология, а их знание позволяет во многих случаях прогнозировать поведение толпы, предсказывать ее действия.

Человек, оказываясь в окружении большой массы людей, как раз попадает в ту среду, где создаются условия для запуска тех механизмов психики, которые, вероятно, были свойственны нашим предкам и выполняли защитные функции, обеспечивая выживаемость в суровой борьбе с природой, и которые с эволюцией человеческого общества утратили свое первоначальное значение.

Какие изменения происходят в психике человека, оказавшегося в толпе, ставшего ее структурной и функциональной единицей?

Особенности психологии большой массы людей

1. В толпе происходит стирание индивидуальных различий между людьми, поэтому у них снимаются многие барьеры, сдерживающие их в обычной жизни. Этому способствует феномен «анонимности». Толпа, по мнению многих социальных психологов, представляет собой бессознательное средство высвобождения энергии людей, создает условия, в которых не действует самоконтроль, а нравственные запреты и другие сдерживающие моменты теряют свое значение. Участники толпы чувствуют свою «анонимность», поскольку в толпе «сглаживается» вина отдельного человека. Отдельный человек в условиях толпы ощущает естественное желание применить силу, поскольку здесь «все позволено». (Его мысли: «Я ни за что не отвечаю»; «Я сильный, мощный!», то есть рациональное мышление вытесняется эмоциями).

2. Участники толпы подвержены высокой внушаемости, они подчиняются мнению господствующей в толпе личности, не размышляя и не возражая. Все верят всему, критичность резко падает, сопротивление общей экзальтированной убежденности на нуле. Для того чтобы поверить в чей-то зловещий заговор, уже не нужны доказательства. Человек толпы принимает на веру самые нелепые измышления, потому что «все так думают». Академик А. В. Петровский в своей работе «Психология о каждом из нас» приводит в качестве примера данного феномена результаты следующего эксперимента: психолог создает «мини-толпу» — группу людей, которые по его просьбе сговариваются страстно и настойчиво обрабатывать ничего не подозревающего испытуемого, доказывая ему нечто, полностью противоречащее здравому смыслу. Часто удается буквально выдать черное за белое. Ну а когда это уже «макси-толпа», насчитывающая сотни и сотни людей, взбудораженная до предела зажигательными речами, где участие каждого фактически анонимно?! Логика, здравый смысл, предвосхищение последствий, иногда плачевных, совесть и страх оказываются подавленными, и поведение полностью подчиняется конформистскому импульсу «быть как все».

3. Возможность ориентации на выполнение самой невероятной задачи. Толпу можно поднять, например, на строительство Вавилонской башни или чего-нибудь подобного. Однако еще более действенными оказываются призывы разрушать что-то. Повышается роль примера окружающих как фактора мотивации. Если все вокруг будут делать что-то одно, то человек будет делать то же самое, даже если бы один он этого делать никогда не стал.

4. Повышенная подверженность эмоциональному «заражению». В толпе происходит спонтанное (неосознанное) сокращение межличностного пространства, что способствует быстрой настройке внутреннего состояния человека на ту эмоциональную волну, которая преобладает в данной среде.

В толпе рождаются самые разные чувства: смех, ажиотаж, страх, гнев, восторг. Одно состояние может быстро переходить в другое, причем их сила, умноженная мощностью толпы, делается разрушительной.

5. Невосприимчивость к аргументам, основанным на логике и здравом смысле. Если толпу можно легко сорвать с места призывом «Побежали купаться!», то остановить ее убеждением: «Там вода всего 10 градусов, вы замерзнете и дно в камнях, вы разобьете голову» практически невозможно.

6. Резко возрастает агрессивность в реакциях на любые персонализированные воздействия со стороны (например, правоохранительных органов; лиц, выражающих другое мнение; объектов, явившихся случайной помехой действиям толпы (припаркованный автомобиль, телефонная будка, урны и т. п.)).

7. Потребность в простых, кардинальных решениях, которые находятся в диапазоне между «Да здравствует!» и «Долой!». То есть на пересечении эффекта внушаемости, жажды простых решений возникает и укрепляется в групповом сознании желанный образ того самого «козла отпущения», без которого не обходилась ни одна радикально настроенная толпа, побивавшая камнями пророков еще в библейские времена.

Таким образом, в толпе человек утрачивает индивидуальность. В массе людей, захваченной стихийным выражением чувств, его личность как бы растворяется, подвергается нивелированию, усреднению и в конце концов он деперсонализируется, а его интеллектуальный уровень резко снижается.

Типология толп и категории лиц, составляющих толпу

Исходя из того, что причины формирования толпы могут быть разные (дорожно-транспортные происшествия, культурно-массовые и ритуальные мероприятия), выделяют следующие типы толпы:

- *случайная* толпа, для нее наиболее характерен фактор стихийности (случайности). Основу ее формирования составляют элементы новизны, необычности какого-либо события, происшествия, на которое живо откликаются находящиеся в непосредственной близости люди. Наиболее распространенная характеристика такого скопления людей определяется словом «зеваки», так как большинство присутствующих оказываются в данном месте случайно и, как правило, активно не демонстрируют свое отношение к происходящему, а лишь только удовлетворяют свое любопытство. Иногда событие продолжает развиваться, пробуждая эмоциональные реакции различной модальности у присутствующих (возмущение, сочувствие, ажиотаж), которые могут побудить их к активным действиям в том случае, если в толпе обнаружится лицо или группа лиц, способных взять на себя инициативу в действиях — выступить в роли лидера;

- *конвенциональная* толпа — это скопление массы людей, обусловленное искусственными причинами (спортивные мероприятия, праздничные демонстрации, политические митинги и т.п.), демонстрирующих определенные нормы поведения, ритуалы, сопровождающие подобные мероприятия, которые значимы для той или иной социальной группы или общества в целом. Подобное скопление людей является наиболее распространенным явлением в современном обществе и не случайно привлекающим пристальное внимание со стороны правоохранительных органов. Это определяется тем, что действия толпы, ее направленность являются далеко не всегда предсказуемыми (подверженность стихийному изменению целей);

- *экспрессивная* толпа. Выделение данного типа достаточно условно, так как этот тип выделяется на основе эмоционального состояния подавляющей массы людей, формирующих толпу. Экспрессивный характер может проявлять как случайная, так и конвенциональная толпа. Под этим понимается определенное эмоциональное состояние людей, составляющих ее, а именно яркое выражение эмоциональных реакций: гнева, осуждения, ликования и т. п. Надо сказать, что экспрессивность толпы, как правило, является тем этапом, после которого она часто переходит к активным действиям, иногда носящим криминальный характер;

- *действующая* толпа — масса людей, находящаяся в состоянии высокой эмоционально-волевой напряженности, уже определившая, «кто виноват», перешедшая под воздействием определенных стимулов к конкретным действиям (различные формы насилия, погромы и т.д.). Подобными стимулами могут являться: активное поведение лидера, провоцирующего конкретные действия; непреодолимое желание «выплеснуть» накопившиеся эмоции; наличие субъекта/объекта, противоречащего (противостоящего) общему настроению толпы. Как показывает практика, действия такой толпы в подавляющем большинстве случаев носят насильственный криминальный характер. Иногда стимулом насилия может служить выстрел или взрыв, предназначенные для создания паники. Поводом для трансформации экспрессивной, экзальтированной толпы в активно действующую могут служить как неграмотные действия со стороны правоохранительных органов, так и провокационные действия наиболее активных членов толпы.

Толпа по своей природе неоднородна. Составляющих толпу людей можно разделить на несколько иногда достаточно ярко выраженных групп. Эти группы выделяются на основе анализа поведения, степени выраженности эмоционального влияния на окружающих, характера реакций на происходящее участников толпы. Как правило, в толпе выделяются следующие группы:

Лидеры («водители») — человек или группа лиц, являющиеся членами толпы, за которыми она признает право принимать ответственные решения в значимых для нее ситуациях. То есть наиболее авторитетная лич-

ность (личности), реально играющая центральную роль в организации и регулировании взаимоотношений в толпе. Лидеры различаются по содержанию, характеру и направленности деятельности. Наиболее яркими характеристиками людей, выступающих в роли лидеров, являются следующие черты: высокая эмоциональность; хорошие ораторские способности; способность оказывать влияние на окружающих людей; обладание авторитетом в определенной группе людей (профессиональный коллектив, студенческая группа, политическое течение), которая обеспечивает ему поддержку. Как показывают результаты социальных исследований толпы, это наиболее малочисленная группа и она составляет всего лишь около 2% от всей массы людей.

Группа поддержки («активисты») — группа людей, наиболее приближенная к лидеру по взглядам, пропагандирующая его убеждения, несущая их в массы, способствующая наиболее благоприятному восприятию личности лидера и его идей. Иногда их действия носят сценарный характер, то есть среди них четко распределены роли, которые исполняются с целью интенсификации эмоционального и идейного «заражения» толпы (агитаторы, «рукоплескатели», телохранители и т.п.). Их доля в процентном соотношении составляет 10% от количества участвующих в толпе.

Безразличные («зеваки») составляют основную массу толпы. Как раз на них и направлена основная агитационная, «воздействующая» деятельность лидеров и их сторонников (группы поддержки). Данную группу характеризует прежде всего пассивное созерцание происходящего, отсутствие ярко выраженной эмоциональной вовлеченности; поводом для их попадания в толпу является чаще всего любопытство, интерес, проверка степени значимости происходящего для себя. Деятельность лидеров и лиц, поддерживающих их, можно считать успешной, если им удалось склонить на свою сторону подавляющую массу данной группы людей, которая обычно насчитывает около 65% от всей численности толпы.

Осторожные — группа людей, присутствие которых является характерной особенностью практически всех видов толпы. Их нахождение в данной массе людей может быть обусловлено различными причинами, начиная от случайного попадания до целенаправленного участия в происходящем событии. В силу личных психологических особенностей эти люди не склонны к внешней демонстрации своего отношения к разворачивающимся событиям, внутренне не оставляющих их равнодушными. Эта категория лиц способна наиболее критично оценивать речи (призывы) лидеров, их убеждения, но вслух свои аргументы, как правило, не обнародует (до 20%).

Сопrotивляющиеся — группа людей, эмоционально вовлеченная в происходящее событие, но демонстрирующая свое несогласие с тезисами, убеждениями, провозглашаемыми лидерами. Их количество невелико и не превышает 5%.

5.1. Психологические приемы воздействия на толпу на разных этапах ее существования

Приемы психологического воздействия на толпу на различных этапах ее развития должны быть в активном запасе профессиональных знаний и навыков современного полицейского. Он одним из первых может столкнуться с агрессивными действиями участников толпы.

Опыт правоохранительной деятельности как за рубежом, так и в нашей стране показывает, что на любом этапе развития массовых мероприятий одним из наиболее эффективных способов воздействия на толпу является концентрация сил правопорядка в непосредственной близости к скоплению людей и демонстрация силы. Тактические действия осуществляются по плану, который строится исходя из специфики той или иной ситуации (оцепление толпы, сопровождение ее, расчленение и т.п.). В данном случае рассматривается психологический аспект управления массами людей, поэтому речь идет только о приемах психологического воздействия. Указанные выше действия направлены на снижение уровня агрессивности, внушение собравшимся того, что ситуация находится под контролем правоохранительных органов и любые противоправные действия будут решительно пресечены. Эффективность данного воздействия может реально повлиять на ход событий, если действия и поведение сотрудников полиции будут отвечать следующим требованиям:

- единая форма одежды (группа людей, одетая в единую форму, всегда производит впечатление сплоченной, хорошо организованной силы, обладающей способностями и возможностями влиять на складывающуюся обстановку, управлять ею («эффект униформы»);

- приказы командиров и начальников выполняются четко, без суеты;
- передвижения осуществляются организованно, рационально;

- существенным моментом в подобных ситуациях является правильный выбор дистанции между силами правопорядка и толпой. Социальная психология предусматривает в подобных ситуациях сохранение дистанции в пределах 4-5 метров. Если по тем или иным причинам будет допущено ее сокращение, это может повлиять на эмоциональное состояние людей, находящихся в толпе, и взаимодействие может приобрести конфликтный характер, потому что участники толпы начинают воспринимать ситуацию не как социальное взаимоотношение с представителями власти, а уже как личный контакт;

- позы, движения, жесты должны выражать уверенность и способность контролировать ситуацию (нагрузка равномерно распределена на обе ноги, нет периодического переноса центра тяжести на одну из них; положение корпуса прямое; жесты «скупые», короткие, направленные вниз или в сторону от толпы; положение головы вертикальное). Нужно помнить, что как проявление агрессии большинством людей воспринимается резкая же-

стикуляция и движения большой амплитуды, направленные на них и как бы сокращающие дистанцию; длительный, пристальный, испытывающий взгляд; демонстрация оружия, манипуляции резиновой палкой.

Обязанности сотрудников полиции состоят также в постоянном обмене информацией относительно активности отдельных группировок внутри и вне толпы, о категориях лиц, составляющих толпу. Для сглаживания «острых углов» в толпу могут внедряться сотрудники в штатском, а также известный толпе «авторитетный» контактный официальный представитель, за счет присутствия которого и знания противоправных действий предотвращаются многие беспорядки.

В целях ограничения проявлений паники, других видов скоплений людей следует четко обозначить и сделать заметными для толпы пути отступления и спасения при возникновении чрезвычайных обстоятельств.

Для психологически эффективного воздействия на толпу следует использовать видео- и фотосъемку, а также предметы, имитирующие их, в целях снижения анонимности собравшихся.

Кроме использования мегафонов должна быть организована радиопередача для трансляции по громкоговорящей сети.

Везде, где только возможно, следует пытаться вступить в разговор с отдельными гражданами, которые в результате перестанут быть анонимными.

Агрессивные выкрики, ругательства призваны провоцировать, правильным ответом на них является выдержка.

Открытая демонстрация передвижений сил правопорядка показывает потенциальным нарушителям бесперспективность их намерений.

Целенаправленная изоляция и задержание провокаторов лишает группу агрессивных участников толпы руководящей фигуры.

Возникающие действия по вторжению и прорыву должны оперативно блокироваться с использованием значительных сил обеспечения порядка.

5.2. Психологическая характеристика поведения футбольных болельщиков как фактор оптимизации взаимодействия с сотрудниками органов внутренних дел

Сотруднику полиции необходимы рекомендации по выявлению признаков агрессивного поведения у футбольных болельщиков в процессе осуществления мероприятий правоохранительных органов по предотвращению беспорядков до, во время и после проводимых спортивных мероприятий.

Среди футбольных зрителей, представляющихся постороннему наблюдателю в виде однородной массы, целесообразно выделить болельщиков, резко отличающихся от основной публики фанатической привер-

женностью своему клубу, способностями к воодушевлению, соблюдением определенных ритуалов. Для многих из них футбол является единственным увлечением в свободное время, пространством для самовыражения, тождественности интересов и средством удовлетворения эмоциональных и аффективных потребностей в приключениях и риске. Внешне они отличаются одеждой определенных цветов и символикой команды. Полная идентификация с командой приводит к интерпретации футбольной игры в качестве борьбы, а судьба команды связывается с собственной судьбой. Болельщик верит, что он как часть своей группы представляет собой как бы двенадцатого члена своей команды.

Победа усиливает его уверенность в собственных силах и увеличивает самооценку, поражение вызывает расстройство. И то, и другое — прежде всего в сочетании с алкоголем — приводит к агрессивности. При выяснении вопроса, кто сильнее, нередко разгораются споры и стычки между группами болельщиков различных спортивных клубов. Уже по прибытии на вокзал болельщики соперников «приветствуются» оскорбляющими выкриками, ритмичными размахиваниями кулаками в целях демонстрации своей силы и территориальных претензий, здесь можно наблюдать возникновение ритуальных конфликтов: попыток завоевания символов команды соперников, при которых дело часто доходит до потасовок. Сотрудник полиции, который в этой ситуации чувствует себя обязанным вмешаться, пытаясь предотвратить драку и телесные повреждения, может неожиданно встретиться с направленной против него враждебной солидарностью противостоящих групп. Во время игры в результате некорректных действий команды гостей или неправильно воспринятых решений судьи дело может дойти до агрессивных вспышек и даже насилия, когда поражение команды воспринимается как «несправедливое».

Однако большинство эмоциональных разногласий в борьбе за «справедливость» среди «мирных» болельщиков улаживается само собой или прекращается «зачинщиками», их «главарями», либо находящимися на стадионе распорядителями. Но среди публики существует хотя и небольшая по количеству (от 100 до 300 человек) группа агрессивных болельщиков, которые используют соответствующие напряженные ситуации для провоцирования конфликтов с применением насилия, и либо участвуют в них сами, либо наблюдают за их развитием со стороны, находясь на безопасном расстоянии. Одеты они обычно в обыкновенную одежду, в меньшей степени злоупотребляют алкоголем, как правило, не интересуются ходом самой игры, а занимаются поисками на стадионе назревающих ссор. Вопреки распространенному мнению доля безработных среди них не превышает (или превышает лишь в незначительной степени) среднюю величину. Благодаря достаточно строгому контролю их оружие спрятано для более позднего применения за пределами стадиона, однако на стадион они тайно проносят ножи, хлопушки, трассирующие боеприпасы, для чего ис-

пользуют сопровождающих их женщин, которых практически не подвергают строгому досмотру при входе на стадион из-за отсутствия (или слишком малого количества) среди сотрудников лиц женского пола. Шкала жизненных оценок агрессивных болельщиков содержит кроме упоминавшихся выше жизненных принципов и образ врага, в который они наряду с игроками и болельщиками соперников включают также полицию и силы поддержания порядка.

Насилие, безусловно, начинается не на стадионе, а вносится извне как комплексный результат общественных неурядиц и недостатков в индивидуальном развитии человека. К причинам, приводящим футбольных болельщиков к участию в беспорядках и насилии, авторы в первую очередь относят претензии людей к обществу в целом, а также личные проблемы отдельного человека. К общественным причинам относятся, например, угроза молодежной безработицы, неудовлетворенность своей социальной ролью в «обществе благоденствия»; общий кризис передаваемых из поколения в поколение личностных ценностей и нравственных норм; растущая терпимость к насилию и т.д. Эти причины совпадают по времени с личными неприятностями (например, оскорбленным чувством собственного достоинства), которые находят выход в неадекватных реакциях на разочарование и повышенной потребности в признании, порождают энергию, находящую выход в насилии. Отсутствие способностей к конструктивному разрешению конфликта и реальной оценки своих возможностей приводит таких болельщиков к восприятию агрессивности в качестве успешного «средства коммуникации». Она позволяет им не считаться как с собственными чувствами, так и с чувствами других людей. Это отрицание заходит так далеко, что апелляция к разуму и чувствам насильника действует скорее поощряющим, чем сдерживающим образом.

Роль полиции как правоприменительного органа не отрицается агрессивными болельщиками, поэтому еще до начала насильственных действий сотрудники полиции могут воспользоваться своим авторитетом для решительного вмешательства в ситуацию. Им необходимо учитывать многие явления массовой психологии. Во время матча болельщики возбуждены; их социальный стресс, выраженный в виде эмоционального напряжения, в любой момент может перейти в агрессивное или паническое состояние. Выражение поддержки своей команде осуществляется в совместных действиях со своими сторонниками (пение, скандирование, выкрики, ритмические движения), в которых каждый болельщик уже не в полной мере осознает свою личную ответственность за происходящее. За счет ослабленного самоконтроля, связанного с сильным эмоциональным накалом, он почти наверняка присоединяется к участвующим в драке или спасающимся.

Сотрудники правоохранительных органов должны знать конкретные формы агрессивности, которые могут привести к серьезным беспорядкам для того, чтобы вовремя их предотвратить. Стратегия «провокаторов»

состоит в целенаправленной эскалации беспорядков. Возможностью для этого является, например, вызов возмущения в стане противоборствующих болельщиков посредством бросания в них предметов или осуществления попыток прорваться в направлении игрового поля настолько близко, чтобы вынудить силы безопасности к вмешательству. В случае факта перекрытия подходов к стоячим местам такие зрители пытаются инсценировать массовые падения, сталкивая нескольких зрителей вниз по ступенькам трибун (из-за вызываемой этим неразберихи часто возникают драки). «Провокаторы» пытаются также «завоевать доверие» групп болельщиков, предлагая алкогольные напитки. Если им это удастся, то они атакуют соперников, рассчитывая на помощь новоявленных союзников. В большинстве случаев благодаря бытующей среди болельщиков системе ценностных ориентаций (дружба, «все за одного») новые друзья считают себя обязанными «агрессорам». При этом сами «агрессоры» редко употребляют алкоголь, охотно пользуясь его действием на футбольных болельщиков для провоцирования их необдуманных действий.

Лица, совершающие насильственные действия в группе болельщиков, испытывают чувства силы, безопасности и анонимности. Они целенаправленно ищут поводов для рукопашных стычек. Ведь те, кто избегает конфликта, нарушают «кодекс чести», зато получившие в ходе стычек травмы или задержанные полицией повышают свой авторитет.

6. ПСИХОЛОГИЧЕСКИ ЗНАЧИМЫЕ ДЕТЕРМИНАНТЫ ОБЩЕНИЯ СОТРУДНИКА ПРАВООХРАНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ В МЕЖЛИЧНОСТНОМ КОНФЛИКТЕ

Изучение специфики профессиональной деятельности большинства служб и подразделений органов внутренних дел подтверждают роль общения как средства, которое в конечном итоге обеспечивает успех в решении задач профилактики правонарушений и организации охраны общественного порядка¹. Профилактический потенциал общения заключается в воздействии на правосознание граждан и управление их поведением в правовой сфере.

Воздействующий характер профессиональной коммуникации сотрудника ОВД обусловлен специфическими факторами. Их можно разделить на общие и специальные. К общим факторам (соответствующим коммуникативной деятельности других служб и подразделений органов внутренних дел) относятся:

- правовой характер коммуникации, обусловленный многообразием ситуаций поводов вступления в общение, связанных с юридическими проблемами как в сфере уголовного, так и в сфере гражданского законодательства;

- вынужденный характер коммуникации (вытекает из предыдущей особенности), свидетельствующий о необходимости взаимодействия, несмотря на многочисленные объективные или субъективные препятствия (нежелание сотрудника или его оппонента, вызванное неприязнью, пренебрежением и др.);

- властный характер коммуникации, вытекающий из наличия достаточно широких полномочий, которыми наделен сотрудник;

- нормативно регламентированный характер коммуникации, обусловленный наличием нормативных, процессуальных рамок, определяющих соответствующие стереотипы поведения и общения;

- экстремальный характер коммуникации, обусловленный возможностью возникновения ситуаций противоборства или других жестких форм конфликтного взаимодействия, в которых жизнь и здоровье (психическое и физическое) ее участников подвергаются опасности (например, урегулирование лично-семейного конфликта).

К специальным факторам, обуславливающим воздействующий характер общения (на примере участкового уполномоченного), относятся:

¹ См. : Черненилов В. И., Юстицкий В. В. Применение методов психолого-педагогического воздействия при решении оперативно-служебных задач / В.И. Черненилов, — Минск, 1989. — 101 с.; Папкин А. И. Психология милицмейской деятельности // Прикладная юридическая психология / под ред. А. М. Столяренко. — М. : ЮНИТИ, 2001. — С. 577—582.;

- лимит времени, отведенного на общение, в силу подверженности сотрудника ОВД влиянию ряда внешних, объективных обстоятельств, среди которых можно назвать: многообразие функциональных задач; короткие сроки расследования, обилие «бумажной работы», обязанность формального документирования своей деятельности; большую территорию участка; большое количество населения; отсутствие средств транспорта; удаленность от других органов внутренних дел, оказывающих содействие и помощь;

- наличие множественности целей общения, обусловленное универсальным положением полицейского как специалиста, аккумулирующего в своей деятельности многообразные функции органа внутренних дел, применительно к вопросам обеспечения правопорядка на обслуживаемой территории;

- основная направленность его деятельности — профилактическая работа с населением в целях предотвращения правонарушений, преступлений и других чрезвычайных происшествий. Именно через коммуникацию осуществляется ведущая функция — профилактическая работа среди населения обслуживаемого участка, предполагающая психологическое воздействие. Так, в ходе коммуникации сотрудник в целях предупреждения правонарушений обязан осуществлять коррекцию поведения или образа жизни, правосознания того или иного гражданина.

Современная ситуация нацеливает сотрудника ОВД на решение профессиональных вопросов не столько административными, правоприменительными методами, сколько с использованием разнообразных методов общения. Вышеуказанные особенности профессионального общения сотрудника ОВД подтверждают его многоплановый характер. Однако, как показывает отечественный и зарубежный опыт охраны правопорядка, именно вмешательство в кризисные ситуации является социально значимой задачей полиции. Межличностные конфликты как наиболее острый способ разрешения противоречий между людьми чаще всего требуют компетентного участия третьей стороны. Психологическая грамотность и коммуникативная компетентность сотрудников полицейских структур в таких ситуациях должны обеспечить им высокий социальный авторитет.

Роли сотрудников ОВД в межличностных конфликтах могут быть разнообразными, начиная с непосредственного участия в них до посреднической миссии.

Современный профессионально грамотный сотрудник ОВД должен быть изначально мотивирован на то, что конфликтом можно и нужно управлять, то есть сводить к минимуму отрицательные последствия и максимально развивать конструктивное взаимодействие между конфликтующими сторонами. Вне конфликтов его служба обществу вряд ли возможна, однако его задача, в частности, заключается не только в компетентном разрешении, но и в своевременном распознавании надвигающихся призна-

ков конфликта: инцидентов, недоразумений, напряжения и открытого кризиса в отношениях между людьми.

Если сотрудник ОВД сам оказался вовлеченным в конфликт или взял на себя роль посредника, он должен быть уверен в том, что проблема может быть решена только тогда, когда ее решение устраивает обе стороны. Другими словами, действия сотрудника должны привести к готовности участников конфликта сотрудничать друг с другом, принимать точку зрения оппонента, кооперировать усилия, нацеленные не на вражду друг с другом, а на борьбу с проблемой.

Вышеуказанная задача представляется весьма трудной, но ее реализация необходима в силу того, что общественность, граждане, коллеги будут оценивать эффективность работы полицейского исходя из следующих критериев:

- скорость реагирования на проблему;
- психологическая грамотность в учете факторов конфликтной ситуации и психического состояния оппонентов конфликта и ближайшего социального окружения;
- отсутствие повторного вызова по адресу (месту) конфликта, который был ранее урегулирован полицейским;
- благополучная в правовом и социально-психологическом плане атмосфера на обслуживаемой территории.

Изучение деятельности сотрудников ОВД в межличностных конфликтах свидетельствует о существовании ряда типичных ошибок, приводящих к дискредитации их социального статуса. Во-первых, чаще всего сотрудники эмоционально вовлекаются в конфликт, то есть, по сути, становятся его участниками. Во-вторых, часть сотрудников склонна занимать недопустимо завышенную позицию «судьи-оценщика», поверхностно оценивая обстановку и участников конфликта, наделяя их скоропалительными ролями, несуществующими мнениями и установками. В-третьих, сотрудники не всегда ясно представляют свою роль в управлении тем или иным конфликтом и цели, которые они стремятся достичь.

Невозможно изобрести универсальный алгоритм действий сотрудника ОВД, исполнение которых приводит к успешному разрешению конфликта, поскольку существует разнообразие данных социальных ситуаций.

Однако конфликтологи, специалисты в области полицейской науки, юристы¹ считают возможным использование отдельных приемов и действий в конфликте (посредничестве в конфликте) с учетом факторов кон-

¹ Корнелиус Х., Фейер. Ш. Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты / Х. Корнелиус, — М. : Стрингер, 1992. — 116 с.; Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология : учебник для вузов. — М. : ЮНИТИ, 2000. — 551 с.; Бабосов Е. М. Конфликтология: учеб. пособие. — 2-е изд., стереотип. — Мн. : Тетра Системс, 2001. — 464 с.; Мариновская И. Д., Цветков В. Л. Конфликтология: учеб. пособие. — М. : Московская академия МВД России, Щит-М, 2002. — 136 с.

кретной и неповторимой ситуации. Среди наиболее распространенных психотехник эффективного поведения в конфликте упоминаются:

- эмоциональная регуляция в конфликте;
- слушание и понимание оппонента;
- осмысление конфликтной ситуации и возможных вариантов исхода конфликта;
- организация противодействия, психологически адекватного ситуации и оппоненту;
- организация переговорного процесса.

6.1. Эмоциональная регуляция в конфликте

Если сотрудник оказался в роли одной из конфликтующих сторон, то степень конструктивности его поведения существенно вырастет за счет следующих шагов, психологически грамотно выбранных с учетом ситуации.

Первый шаг заключается в овладении *искусством эмоциональной регуляции* — исходным и важнейшим навыком поведения в конфликте, который имеет ряд составных элементов.

Во-первых, собственное эмоциональное состояние сотрудника нуждается в регуляции, для этого он должен суметь: а) сдерживать эмоциональный импульс, демонстрировать выдержку, стараться не реагировать непроизвольно и сверхэмоционально; б) охладить собственный пыл, попытаться посмотреть на себя и ситуацию рационально, трезво и спокойно осмысливая ее; в) представить себе собственное тело, позу, положение рук и ног, жесты, лицо, мышцы, дыхание, тональность голоса, попытаться придать им спокойное выражение; г) при возможности остаться одному, сделать несколько дыхательных упражнений или других расслабляющих физических приемов, упражнений, способных привести в нормальное состояние; д) использовать прием визуализации, в ходе которого мысленно снизить «яркость» эмоционально напряженной ситуации, уменьшить в воображении масштаб причиняющих неприятность поступков, слов оппонента и проблемы.

Во-вторых, сама конфликтная ситуация нуждается в эмоциональной разгрузке. В этом случае сотрудник должен суметь: а) переключить внимание оппонента средствами общения на другие действия; б) пресечь эмоциональный всплеск оппонента или его уход в себя за счет волевого воздействия, информирования о недопустимости эмоциональной разнузданности в ответственной ситуации; в) вытеснить эмоции путем направления конфликтного состояния в интеллектуальное русло, обратить сознание (собственное и оппонента) к сути, объективному содержанию самой проблемы, задав соответствующий вопрос; г) допустить возможность «выпус-

кания пара», разрядки эмоций в этически приемлемых формах, позволяющих выговориться, выплеснуть накопившийся эмоциональный заряд.

В-третьих, снижение эмоциональной напряженности в конфликте может быть достигнуто за счет перевода конфликтных эмоций из личной плоскости в деловую. Для этого сотрудник должен: а) зафиксировать в сознании вредность излияния негативных эмоций друг на друга, недопустимость проявления личных амбиций; б) прямо обратиться к интересам дела, к необходимости переключить энергию на решение проблемного вопроса; в) продемонстрировать негативные последствия задержки или отсутствия решения проблемы, а также разрушительность обвинений, упреков, угроз, отрицательных эмоций для взаимоотношений и совместной деятельности; г) обратиться к гражданскому, профессиональному долгу и достоинству, к этическим, нравственным ценностям и нормам, к наиболее сильным и положительным качествам и сторонам личности человека.

В-четвертых, сотрудник должен суметь мобилизовать себя и оппонента на позитивное отношение к совместному решению проблемы.

В этом случае сотрудник ОВД должен:

а) проявить желание и готовность к урегулированию конфликта, настроить себя оптимистически на возможность взаимно благоприятного разрешения конфликтной ситуации (стратегия сотрудничества — «Выиграть может каждый»);

б) взглянуть на оппонента по конфликту без предубеждения, предполагая его правоту в ряде аспектов конфликта, освободившись от иллюзии «врага»;

в) найти в оппоненте положительные, сильные стороны и качества, достойно оценить их, связать с собственными позитивными эмоциями и использовать в качестве опоры в разрешении конфликта;

г) занять нравственно высокую позицию, не уподобляться агрессивным действиям оппонента, попытаться быть морально безупречным, мобилизовать свои нравственные резервы;

д) проявить уважение, корректность к оппоненту даже в самой трудной, эмоционально накаленной ситуации, руководствуясь гуманистическим императивом «Относись к человеку как к цели своего существования, а не как к средству».

6.2. Слушание и понимание оппонента в конфликте

Недостаточное развитие этого навыка часто приводит к возникновению ложно понятого или неверно приписанного поведения. Без использования опорных техник этого навыка сотруднику ОВД трудно разобраться в любом конфликте и в противодействующем ему человеке.

В целом техника слушания оппонента в конфликте включает в себя ряд шагов:

- обнаружение у себя возможности выслушать оппонента, преодоление своего негативизма, нежелания слушать и воспринимать его информацию;

- внимательное спокойное выслушивание без бурных эмоциональных проявлений, не перебивая и не давая оценок;

- точное и конкретное восприятие сказанного, тщательный анализ получаемой информации с разделением на отдельные элементы, блоки, факты (выделение в них личной интерпретации, домыслов, предположений, оценок для определения полноты и детализации информации);

- уточнение воспринятого, постановка корректно сформулированных вопросов, резюме понятой информации, проверка правильности восприятия.

Понимание оппонента в конфликте предполагает применение психологических механизмов эмпатии, рефлексии и идентификации.

Механизм идентификации в межличностном познании представляет отождествление себя с другим человеком, воспринимающий осознанно ставит себя на место воспринимаемого.

Понятие рефлексии в межличностном познании включает осознание субъектом того, как он воспринимается объектом. Результатом рефлексии другого человека является тройное отражение, в котором представлено мнение субъекта о себе, отражен образ субъекта в понимании объекта и отражено представление объекта о субъекте. Другими словами, для сотрудника ОВД рефлексировать — это понимать, прочувствовать то, каким он выглядит в глазах своего собеседника.

Эмпатия как механизм развития межличностных отношений представляет собой эмоциональный отклик одной личности на переживания другой.

Вышеуказанные механизмы могут способствовать конструктивному отношению участников конфликта друг к другу. Сотрудник ОВД в этом случае должен суметь:

- преодолеть внутренний барьер, настроиться на эмпатическое понимание оппонента, проявить готовность вчувствоваться в его эмоциональное состояние, понять причину негативных переживаний оппонента;

- словесно и невербальными средствами (мимикой, позой, жестом, взглядом и т.п.) «присоединиться» к его эмоциям и переживаниям, настроиться на его волну;

- проинформировать о том, что лично разделяешь переживания оппонента, сказать ему об этом, используя интонации голоса, соответствующие сочувствию и поддержке;

- зафиксировать понимание эмоционального состояния, проверить его правильность, стремясь получить обратную связь, чувственный отклик от оппонента, который уже перешел в статус партнера в решении общей проблемы.

6.3. Анализ конфликтной ситуации

Разумный, конструктивный подход к конфликту предполагает умение сотрудника ОВД *анализировать внутреннюю картину конфликта*, как собственную, так и другой стороны.

Сотрудник обязан:

- четко определить личный взгляд на проблему, объект и предмет конфликта, собственные потребности и опасения;
- поставив себя на место оппонента, предположить, как он относится к конфликту в целом, воспринимает собственную роль в противодействии;
- осуществить анализ того, как воспринимает оппонент всю ситуацию конфликта в целом, реакцию противоположной стороны, третьих лиц, окружения, какие роли им приписывает в конфликте (инициатор, виновник, организатор, подстрекатель, пособник, равнодушный зритель и т.д.);
- очертить понимание причин конфликта со стороны оппонента (с действием каких факторов он это связывает и в чем конкретно; как он видит и оценивает интересы людей, столкнувшихся в конфликте, их точки зрения на ситуацию, их силы и ресурсы, что выделяет как главное и что как второстепенное; как он видит перспективы развития конфликта, пути и способы его урегулирования и разрешения);
- определить конфликтный тип личности оппонента исходя из доступной информации (интеллект, темперамент, характер, потребности, направленность личности, воля и др.);
- сопоставить оппонента с распространенными конфликтными типами личности: агрессор («паровой поток»), скрытый агрессор («снайпер»), взрывной человек («разгневанный ребенок»), жалобщик, одержимый, сверхпокладистый, максималист, невинный лгун, всезнайка, интриган, скандалист, спорщик, садист и др.;
- соотнести полученную информацию с ролью оппонента в конфликте и попытаться спрогнозировать линию его дальнейшего поведения.

Сотрудник ОВД, применяя технику *рефлексивного мышления*, должен быть способен:

- занять рефлексивную позицию, посмотреть на конфликт со стороны, глазами оппонента, третьих лиц, стороннего наблюдателя;
- подумать за оппонента, ответить на вопросы: «Как бы я видел и понимал ситуацию на его месте, что бы сделал, предпринял?», использовать одну из формул рассуждения: «Если ..., то...»;
- сформулировать вывод, предложение оппоненту, другому человеку, содержащее основание для рефлексивного управления, для косвенного изменения его поведения, позиции и ситуации в целом в нужную сторону.

В представлении у сотрудника ОВД должна быть построена целостная картина конфликта. Для этого он должен:

- соотнести точки зрения на конфликт разных лиц, сложить частные образы в единую объемную картину конфликта, сопоставить имеющуюся информацию, выявить совпадения и несовпадения, пробелы по ключевым моментам;

- проследить историю развития конфликта, его зарождение, развитие, основные поворотные моменты;

- выявить глубинные корни конфликта, скрытые интересы, мотивы на фоне поверхностных столкновений, определиться в существе конфликта.

При разработке вариантов поведения в конфликте сотруднику ОВД целесообразно:

- не ограничиваться первым пришедшим в голову вариантом поведения, даже если он представляется наиболее целесообразным, обязательно сформулировать для себя два-три варианта;

- исходить из типовых стратегий поведения в конфликте (сотрудничество, компромисс, уход, подчинение, конфронтация);

- стремиться предвидеть развитие ситуации, гибко реагировать на ее изменение, комбинировать, дополнять варианты и стратегии поведения;

- творчески подходить к поведению в конфликте, смотреть на конфликт широко, системно, перспективно, изобретая новые способы решения проблем, не ограничиваясь типовыми вариантами; исходить из того, что нет неразрешимых конфликтов, а есть люди, которые не способны найти ключ к их решению;

- рассматривать конфликт как новую возможность для развития, извлечения уроков, учебы на ошибках, расширения кругозора и жизненного опыта.

6.4. Конструктивное противодействие в конфликте

Экстремальность конфликтного взаимодействия обуславливает развитие у сотрудника ОВД способностей к *эффективному противодействию в конфликте*, суть которого не должна сводиться к доминированию и развитию еще более жесткой конфронтации.

В технике противодействия силовому давлению целесообразно использовать принцип айкидо, т.е. амортизировать давление или «удар», использовать, обращать силу противника против него самого, для этого немедленно соглашаться с его силовыми доводами, принимать их на поверхностном уровне, акцентированно и дословно повторять их. Установив вид силы, которым пользуется оппонент, в ряде случаев целесообразно отыскать новый вид силы (закон, мнение большинства, совесть), в котором сотрудник обладает преимуществом, для выравнивания баланса возможностей.

В ряде случаев сотрудник должен игнорировать силу, минимизировать ее значение для себя, сменив точку ее приложения, отведя удар, переводя вектор силы на объективные условия и обстоятельства. В ситуациях, когда сотрудник вынужден противодействовать личностным выпадам, ему целесообразно:

- не обращать внимания, пропустить выпад мимо ушей и продолжать вести разговор;
- представить личностный выпад как штурм проблемы и истолковывать нападки оппонента как стремление разрешить вопрос;
- интерпретировать с юмором недоброжелательность как положительный факт в контексте более худшего поворота событий.

В случае обнаружения манипуляции, неприемлемой для сотрудника, целесообразно обнаружить ее как уловку партнера, руководствоваться интуицией, позволяющей почувствовать трудноуловимый сигнал внутренней тревоги (Правило: «Скажи себе: Стоп! Я — на прицеле»)¹.

Намерения скрытого влияния оппонента необходимо вскрыть, сделать тайное явным, используя для этого корректную манеру обращения. Надо добиться того, чтобы партнер убедился в неэффективности своих действий, и договориться с ним о правилах нормального взаимодействия, исключающих уловки и подмену проблемы.

Реализация стратегии сотрудничества предполагает возможность сотрудника перейти на сторону оппонента, удивив его, поступив по принципу «наоборот»; опровергая его ожидания, в ряде случаев следует сделать шаг навстречу больший, чем он рассчитывал, и тем самым достичь взаимопонимания (Правило: «Старайся плыть и против ветра, меняя галс, пока попутный ветер не наполнит паруса»).

Сотрудник ОВД должен настроить себя на искреннее признание оппонента, его точки зрения, чувств. Психологически грамотным шагом может быть признание доли собственной вины, уверенное принесение извинений (без самоунижения и самобичевания).

Существенную пользу взаимоотношениям может принести искусство рефрейминга², когда сотрудник, не отвергая слов оппонента, принимает и трансформирует их в нужном для сотрудничества ключе, интерпретирует ответ оппонента таким образом, чтобы перенести центр внимания на проблему взаимного удовлетворения интересов. Рефрейминг помогает поместить заявления противоположной стороны в новый контекст, в рамку поиска совместного решения.

В соответствии со стратегией сотрудничества сотрудник должен уметь облегчить оппоненту ответ «да», а не затруднять ответ «нет». Общая

¹ Шостром М. Анти-Карнеги. — Мн. : Попурри, 1997. — 400 с.

² Бендлер Р., Гриндер Д. Рефрейминг: ориентация личности с помощью речевых стратегий. — Воронеж : Модек, 1995. — 256 с.

психологическая задача сотрудника в конфликте заключается во фразе: «Наставьте оппонента на путь, но не пытайтесь его поставить на колени».

6.5. Переговоры в контексте разрешения конфликта

Переговоры в профессиональном общении сотрудника органов внутренних дел представляют собой один из наиболее конструктивных способов разрешения межличностных конфликтов.

Переговоры являются для сотрудника правоохранительных органов часто повторяющейся коммуникативной ситуацией, как в профессиональной деятельности, так и в личной жизни. Поэтому целесообразно рассмотреть одну из эффективных моделей осуществления переговорного процесса, которая может иметь место во взаимодействии сотрудника с различными категориями граждан.

Сотруднику правоохранительных органов приходится вступать в переговоры по различным поводам. Например, просить руководителя о повышении или об отпуске; быть осаждаемым большим количеством людей, в одно и то же время просящих сделать что-то для них; распределять функциональные обязанности подчиненных или выработать совместный план действий с коллегами. Масса коммуникативных ситуаций — это по своей сути переговоры, в которых люди обмениваются обязательствами и обещаниями, когда им нужно прийти к соглашению, выяснить условия договоренности.

Будучи заинтересованным в позитивном социальном мнении о себе, сотрудник во взаимодействии с гражданами обязан самокритично ответить на вопросы: какое место занимают переговоры в профессиональной деятельности, каковы факторы, влияющие на эффективность переговорного процесса, какой аспект переговоров связан с особыми трудностями. Позитивное мнение окружающих о себе сотрудник может составить, соблюдая одно из универсальных общечеловеческих правил: «Поступай по отношению к окружающим так, как хочешь, чтобы окружающие поступали по отношению к тебе». Применительно к коммуникативным ситуациям правоохранительной деятельности, насыщенными правовыми коллизиями, конфликтными отношениями, это правило звучит следующим образом: *«Стремитесь к тому, чтобы в большинстве коммуникативных ситуаций, связанных с разрешением тех или иных противоречий, в выигрыше оказались обе конфликтующие стороны»*. Это утверждение уместно и по отношению к сотрудникам, которые сами могут являться одной из конфликтующих сторон, и к тем, кто по случаю вынужден быть посредником, третьей стороной, занимающейся урегулированием конфликта.

В искусстве переговоров одним из важных моментов является изначальное понимание их смысла. Желательно, чтобы этот смысл был воспринят, понят и принят обеими сторонами. Он состоит в следующем: цель пе-

переговоров заключается не в том, чтобы победить противника, но в том, чтобы достичь равноправного соглашения, приемлемого для обеих сторон. Только такого рода соглашение может вынести испытание временем. Ни борьба, ни приспособление и самопожертвование не могут достичь этого. Для достижения жизнеспособных соглашений необходимо иметь достаточную гибкость, чтобы включиться в общий ритм переговоров, прислушиваясь к их цели, направленности и к меняющемуся соотношению сил¹.

Сотруднику правоохранительных органов важно знать, что в ходе осуществления трех фаз переговорного процесса применяются универсальные тактики, соответствующие вышеуказанной стратегии. Их универсальность заключается в высокой вероятности успеха применения, но в то же время предложенные ниже тактические приемы следует применять с учетом тщательного анализа личностных и ситуационных факторов.

Подготовка переговоров

1. На этапе подготовки к переговорам важно помнить, что любое выяснение отношений, урегулирование противоречий, отстаивание своей точки зрения, конфликт несут в себе нераскрытые возможности, одна из которых — позитивные изменения в отношениях. Другая состоит в том, что в любой момент можно узнать что-то новое. Переговоры — это головоломка на практике межличностного общения, требующая реагирования по принципу «здесь и сейчас» и поиска таких форм, которые подходили бы к другим людям. В этом плане необходимо отбросить в сторону любые заостреные идеи о возможном исходе.

2. Для большинства переговоров наиболее эффективный метод подготовки — это *создание карты нужд и потребностей*. На этой карте (таблице, схеме и т.п.) отмечаются предмет противоречия и максимально возможный перечень потребностей и опасений сторон. Опасения могут включать озабоченность, иррациональные страхи и т.п., то есть все, что идет под рубрикой «Мне не хотелось бы, чтобы ...». Их фиксация особенно важна, если в переговорах замешаны значительные психологические и личностные факторы, что происходит почти всегда.

3. Предполагая возможный исход, целесообразно исходить из оценки не только конкретных (немедленных) нужд и преимуществ, но также проанализировать долгосрочные факторы: общественное признание (оценка), безопасность (личная и семьи), хорошие отношения.

4. Намечая диапазон ощутимых результатов, связанных с желаемым исходом, для большей гибкости необходимо определить высшие и низшие пределы диапазона.

¹ См. : Корнелиус Х., Ш. Фейер. Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты. — М. : Стрингер, 1992. — 116 с.

5. Подготовка к переговорам требует тщательно проверенных фактов, которыми, вероятно, придется оперировать в ходе достижения взаимопонимания. Кроме того, предполагая стратегию своего поведения, сотрудник должен иметь наготове точные ответы на такие вопросы, как:

а) Чего я хочу? В чем суть моих предложений?

б) Кого я спрашиваю? Имею ли я дело с человеком, наиболее компетентным в данном вопросе? Есть ли у этого человека какие-то предпочтения, которые я должен учесть?

в) Какую пользу получит этот человек от переговоров? (Тщательно рассмотрите нужды и интересы другой стороны и то, как вы можете откликнуться на них.) Какого рода тактика или стратегия способна повлиять на позиции партнера?

г) Чем мы можем обменяться? Чем я могу легко пожертвовать, отдать и что представит ценность для партнера? Чем он может легко пожертвовать и что представит большую ценность для меня?

6. Участие в переговорах требует от сотрудника способности к идентификации, рефлексии. В этом аспекте важно подумать о положении другой стороны, а также стараться думать так, как думают партнеры:

а) К каким доводам они прибегнут для оправдания своей позиции?

б) Какие у них альтернативы?

в) Какие трудности они испытывают в данный момент?

г) Какие последствия вытекают для них из их согласия? Приемлемы ли они для них? Можете ли вы перечислить положительные последствия для другой стороны или изменить ваш план для исправления негативных последствий?

д) Какие шаги они должны предпринимать в случае их согласия? Обдумайте эти шаги за них. Можно ли построить ваш план так, чтобы превращение его в жизнь было как можно более легким для них?

Вышеприведенные действия облегчают им согласие и, соответственно, шаги, которые последуют за ним.

Основная часть переговоров

Немаловажное значение для осуществления переговорного процесса имеет уровень самоконтроля каждой из сторон. Сотруднику в данном случае важно освоить искусство саморегуляции. В случае эмоционального перевозбуждения, повышенного волнения целесообразно сделать несколько глубоких вдохов и выдохов, сознательно перейти на более глубокий и спокойный ритм дыхания и лишь затем приступить к углублению доверия с партнером по переговорному процессу. Нижеприведенные рекомендации во многом этому способствуют.

1. Вспомните фразы, способствующие эмпатии — сопереживанию, проникновению в эмоциональный мир другого человека, в его видение си-

туации, предмета конфликтного взаимодействия. В этих фразах выражается идея сотрудничества, совместного поиска решения, возможности принятия мнений другой стороны, понимания их позиции и т.д. Применение этих фраз должно соответствовать настроению участников переговоров (искренность), контексту взаимодействия. («Я чувствую, что вы нацелены на преодоление противоречия...», «Я понимаю вашу точку зрения», «Совместная разработка решения проблемы обеспечит взаимную выгоду» и др.)

2. Будьте терпеливы. Применяйте активное восприятие, то есть избегайте «тоннельного зрения», смотрите на ситуацию в целом и себя в ней со стороны. Оценивайте максимально возможное количество факторов, влияющих на контекст взаимодействия.

3. Придерживаясь принципов оптимального самоутверждения, при выражении ваших потребностей и описания желательного вам исхода используйте «Я-высказывания», во избежание защитной реакции со стороны вашего партнера. Их смысл состоит в том, что сотрудник, выражая свои потребности и интересы, не унижает и не обвиняет оппонента. В структуру такого высказывания включены: собственная объективная оценка ситуации, описание своего эмоционального отношения к ней и желательного исхода («Когда я вижу...», «Я чувствую ...», «Мне хотелось бы...»).

4. Создайте условия и климат для подхода «В конфликте выиграть может каждый». Помните, что при успешных переговорах выигрывает каждый.

5. Избегайте исходов по принципу «выиграть — проиграть». Игры подобного рода толкают к соперничеству. Это приемлемо для спорта и может толкнуть на большие достижения. Однако в личных и деловых отношениях подобная тактика малопродуктивна. Она основана на предпосылке, что у нас конечное количество ресурсов, недостаточное для того, чтобы удовлетворить нужды всех. Подобная философия способствует созданию климата недовольства и подозрительности, при котором удовлетворение нужд становится проблематичным или требует постоянной бдительности для защиты уже имеющегося.

6. Переговорный процесс требует со стороны сотрудника четкого и краткого изложения своих мыслей. Немалое число прекрасных доводов было потеряно из-за туманности и многословия.

7. Выдвижение собственных взглядов должно быть твердым. Личные убеждения заслуживают того, чтобы их смело защищать. Хорошее соглашение учтет интересы обеих сторон. Социальное окружение и другая сторона должны быть информированы об этом. Однако выдвигаемые доводы должны преподноситься с учетом их нужд (не говорите только о том, чего хочется вам).

8. Правильно задавайте вопросы. Правильно поставленные вопросы могут сделать переговоры более открытыми или перевести их в более конструктивное русло. Если вы чувствуете, например, что переговоры не идут

в желательном вам направлении, вы можете изменить их курс хорошо сформулированным и своевременным вопросом. Например: «Приведет ли этот план к цели, которую мы наметили?». Если вы не уверены в том, что должны сделать или сказать, вопросы могут дать вам время обдумать положение или собрать необходимые факты. Вместо того чтобы пытаться найти ответ на все вопросы самому, спросите: «Что еще важно для вас в данной ситуации?»

Специфические вопросы типа «как» или «что» помогают осветить ситуацию более эффективно, чем расплывчатые предположения. Если ваш партнер пользуется общими выражениями типа «Я хочу, чтобы всем было хорошо», спросите: «А что было бы лучше всего для вас?». Не предполагайте, что вы знаете, каковы их основные интересы.

В ответ на голословные заявления типа «Всем моим друзьям позволено» спросите: «Всем друзьям?». Не оставляйте без внимания заявления, содержащие слова «всякий», «никогда» и т.п. При упоминании о «слишком дорогом», «слишком большом» или «слишком многочисленном» попытайтесь узнать, с чем и по какому критерию идет сравнение.

В ответ на жесткие заявления типа «Мы не можем этого сделать» или «У нас всегда так было» попытайтесь узнать, что возможно. Человеческий ум идет вслед за вопросами. Сформулируйте вопрос так, чтобы он наводил на размышления о новых возможностях. Спросите: «Что потребуется для того, чтобы сделать это возможным?». Не спрашивайте: «Почему это невозможно?». Услышав «не могу», «нельзя», «должен», «не должен», признайте их затруднения и задайте им наводящие вопросы. В ответ на нежелание вести переговоры или тенденцию оправдывать свои действия спросите у ваших партнеров, что может придать им большую готовность, уверенность, вызвать у них интерес.

9. При появлении бурных эмоций со стороны оппонентов целесообразно избегать соблазна начать защищать себя, проявлять еще более бурные эмоции, начать оправдывать свою позицию или пытаться переупрямить их. Чаще всего лучше переждать, пока страсти не улягутся, перед тем как ответить ему. Попробуйте вместо этого отойти в сторону от ваших эмоций — иногда полезно сделать какое-то физическое движение. Смените позу, как бы указывая на смену вашего душевного состояния.

10. Не прибегайте к формулировкам, способным вызвать раздражение.

11. Отделите личность от проблемы. Нападайте на проблему, а не на человека. Забудьте о том, что вы имеете дело с оппонентом; действуйте так, как будто вы оба партнера, стоящие бок о бок перед лицом одной и той же проблемы. Если это возможно, попытайтесь закрепить эту идею в материальном плане. Доска или лист бумаги, на которых вы оба можете писать и которые видны обоим, ставят вас в неконфронтационную позицию по отношению друг к другу. В этом случае вы можете нападать на то, что написано перед вами, вместо того чтобы нападать друг на друга.

12. Включите их точку зрения в ваши аргументы. Это не означает, что вы согласны с ней, вы просто признаете ее. Нейтрализуйте возражения, включив их в более широкую картину целого.

13. Задайте тон, способствующий согласию. Не упускайте возможность использовать общий язык или интересы: это может означать любое совпадение приоритетов, озабоченностей, целей. Старайтесь побольше говорить о вещах, в отношении которых вы согласны. Это подчеркивание общих интересов может начаться при встрече. Если вы зашли в тупик, вернитесь назад, к точке совпадения интересов. Всякий раз, когда вы достигаете согласия по какому-то вопросу, зафиксируйте это вслух. Подобный прием особенно важен во время переговоров между сторонами, имеющими мало общего и в прошлом рассматривавшими друг друга как врагов. Время от времени снова упоминайте о том, что цель переговоров — прийти к соглашению.

14. Помогите вашим партнерам по переговорам пересмотреть их нереалистичные ожидания или планы. В некоторых случаях они просто не знают, что разумно и осуществимо. Быть может, вам придется дать им правильную информацию в отношении ресурсов, сроков или условий. В других случаях нереалистичными могут оказаться ваши ожидания. Вы можете изменить их, если будете задавать вопросы, собирать более подробную информацию и вообще придерживаться гибкого подхода. Часть вашей задачи — сократить разрыв между их ожиданиями и вашими условиями. Вы можете, например, дать им информацию о затратах времени или о сроках рассмотрения дел или подачи заявлений. Гораздо полезнее прояснить их до того, как вы выдвинете свои условия. Помимо всего прочего, это поможет им избежать возможного унижения или глубокого разочарования.

15. Будьте гибкими. Переговоры — это процесс, подразумевающий возможность торговли в отношении окончательного результата. Выдвиньте разумное предложение или попросите оппонентов сделать разумное предложение и будьте готовы начать переговоры на этой основе.

16. Взаимодействуя с различными категориями граждан, требуется учитывать определенные обычаи, которые могут быть обусловлены культурой, воспитанием оппонента, его желанием или нежеланием идти в ногу с местными обычаями. Во многих случаях целесообразно исходить из правила «Разница между первым предложением и окончательной договоренностью (ценой) может определяться традицией». Специалисты по разрешению конфликтов тщательно взвешивают, в каких пределах они склонны следовать местным обычаям в ходе переговоров. Исследуйте культурную среду, в которой вы будете вести переговоры.

17. Держитесь своей цели, но не намеченного маршрута. Не упускайте из виду ваших долгосрочных планов, но будьте гибкими в отношении того, как вы к ним придете.

18. В отношении лиц, не придерживающихся правил порядочности при переговорах, то есть не дающих возможности высказаться, игнорирующих собеседника, пользующихся отвлекающими приемами, грубиянов, целесообразно применение ряда контрмер. В целом все они сводятся к тому, чтобы сохранить свой статус как ведущего переговоры, не дать оппонентам себя унизить и дискредитировать и в то же время сохранить возможность продолжения переговорного процесса, не достигая конфронтации. В таких случаях следует:

- говорить спокойно;
- не реагировать на некоторые враждебные замечания;
- попросить оппонента изложить то же самое позитивно;
- согласиться обсудить это позднее;
- попросить перерыва;
- предложить обсудить это наедине;
- использовать враждебные замечания в своих целях;
- раскрыть тактику партнеров, показав, что вы поняли ее;
- менять направление взаимодействия;
- записывать сказанное;
- прибегать к юмору.

19. Ведите запись. Многие переговоры требуют нескольких встреч. Некоторые из них могут затянуться на длительное время, поэтому тщательное ведение протокола или записи крайне необходимо. Самостоятельное ведение записи (протокола) во многих случаях является главным профилактическим средством искажения или неправильного отражения разговора. Сверяйте протокол с вашими записями. Используйте свои записи для того, чтобы начать переговоры там, где вы остановились. Применяйте их при подготовке к схожим переговорам.

20. Психологическая рефлексия (способность видеть себя в контексте ситуации, понять то, каким вы выглядите в глазах других людей) в переговорах позволит узнать, где остановиться:

- если дискуссия становится чересчур эмоциональной, попросите перерыва;
- если переговоры зашли в тупик, отложите их на некоторое время;
- если кто-то прибегнет к недобросовестной тактике, повлиявшей на ваше равновесие, попросите перерыва. Сосредоточьтесь физически и эмоционально перед тем, как ответить на вызов;
- смените тему, если вопрос начинает разжигать страсти;
- если вам кажется, что от вас утаивают какую-то информацию, попросите перерыва и поговорите с людьми по отдельности;
- иногда переговоры попросту не идут, несмотря на все ваши усилия, прервите их так, чтобы осталась возможность вернуться к переговорам в будущем.

Завершение переговоров

Во многих случаях сотруднику важно уметь психологически грамотно оценить результаты соглашения.

1. Целесообразно предположить перечень критериев, которые помогут вам определить надежность соглашения:

- Действительно ли это соглашение принято всеми участниками?
- Поможет ли оно разрешить или, по крайней мере, урегулировать проблему?
- Смогут ли все участники по-настоящему исполнить свои обещания? Достаточно ли конкретно это соглашение в отношении когда, где, как, кто и насколько?
- Сбалансировано ли соглашение — разделяют ли обе стороны ответственность за его исполнение?
- Указаны ли в нем сроки проверки или пересмотра?

2. Являясь стороной в переговорном процессе, сотрудник должен подтвердить собственное согласие с принятым вариантом решения, а также удостовериться в согласии другой стороны.

3. При неформальных переговорах подводится итог договоренности. Всегда полезно повторить смысл соглашения на тот случай, если ваш партнер понял что-то совсем по-иному.

4. Психологически целесообразно письменно зафиксировать условия соглашения в целях профилактики искажения результатов спустя некоторое время.

5. При деловых переговорах стоит составить письменную копию соглашения и дать каждой стороне по экземпляру. Цель четкого контракта — предотвратить конфликты в будущем.

Вышеуказанные основные навыки поведения в конфликте и составляющие их техники необходимы для успешного поведения сотрудника ОВД практически в любом межличностном конфликте, как в роли участника, так и в роли посредника, арбитра. Последовательность использования отдельных навыков и составляющих их техник отвечает специфике той или иной конфликтной ситуации.

Выводы по разделу:

1. Слагаемые позитивного образа сотрудника правоохранительных органов включают в себя фактор развитой коммуникативной компетентности, позволяющей использовать ресурсы общения как одного из ведущих средств воздействия на правосознание и поведение граждан.

2. Социальная оценка деятельности успешного сотрудника ОВД основывается на констатации его незаурядных коммуникативных способностей, нравственных принципов, профессионального мастерства. Социально успешный сотрудник правоохранительных органов в глазах граждан — это высокообразованный субъект профессиональной деятельности, влияющий

на правовое состояние обслуживаемой территории за счет своего коммуникативного, личностного потенциала и вызывающий тем самым у граждан доверие и признание.

3. Изучение профессиональных коммуникативных ситуаций сотрудника ОВД представляется одним из эффективных способов познания структуры и особенностей его коммуникативной компетентности — одного из ведущих факторов высокой социальной эффективности полицейского.

4. Выявление системы факторов — показателей профессиональных коммуникативных ситуаций в деятельности ОВД позволило определить спектр умений, техник, применяемых сотрудником для успешного выполнения профессиональных функций, общения с различными категориями граждан. В структуре технологической составляющей коммуникативной компетентности базовыми компонентами являются три группы коммуникативных умений: аналитико-перцептивные, психологические умения осуществления отдельных коммуникативных действий и тактико-психологические.

5. Выделение групп общих и специальных коммуникативных умений на основе изучения ситуаций в деятельности ОВД позволяет определить направление активного социально-психологического обучения, нацеленного на развитие коммуникативной компетентности.

6. Ролевые игры в последнее время рассматриваются специалистами как наиболее перспективные формы отработки навыков выполнения большинства социальных функций, необходимых для профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел, в частности коммуникативных навыков.

7. Специфика социально-ролевого тренинга в профессиональной подготовке сотрудника правоохранительных органов выражается в системном развитии у него социальной сензитивности (чувствительности), внутренней и внешней рефлексии (обращенности познания на внутренний и внешний мир, психологические характеристики, как собственные, так и окружающих), ориентированности в психологических аспектах выполняемой профессиональной деятельности.

8. Компетентное участие сотрудника ОВД в управлении кризисными ситуациями (на примере межличностного конфликта) основано на развитых коммуникативных навыках, искусстве управления собственными эмоциями, качественном осуществлении переговорного процесса и других социально-психологических аспектах профессионального общения, являющихся неотъемлемым фактором обеспечения социального благополучия и правопорядка.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Отечественный и зарубежный опыт охраны правопорядка показывает, что значительное влияние на состояние преступности в определенном городе, районе, населенном пункте оказывает ряд факторов. К их числу следует отнести систему организации несения службы, численность полицейского контингента, плотность нарядов, их виды и соотношение, вооруженность и оснащенность, степень модернизации системы слежения, оповещения и управления, критерии профессионального отбора сотрудников и многие другие. Однако, по мнению специалистов, ведущим является фактор взаимоотношения ОВД с населением — способность и умение сотрудников организовать взаимодействие, наладить контакты, обеспечить доверительный характер отношений, что напрямую связано с укреплением авторитета и поднятием социального статуса ОВД.

Административная, профилактическая, правоприменительная функции, из которых складывается повседневная работа служб и подразделений ОВД, предполагают обязательность постоянных социальных контактов их сотрудников с гражданами. Поэтому для профессионального решения оперативно-служебных задач сотруднику ОВД необходимы психологические знания и умения по общению с различными категориями граждан, оказанию на них профилактического воздействия, квалифицированному применению к нарушителям общественного порядка административных санкций, предупреждению и разрешению конфликтных ситуаций. При этом все действия сотрудника ОВД должны быть основаны на строгом соблюдении законности, сочетании принципиальности, решительности в предупреждении и пресечении правонарушений с внимательным, доброжелательным, уважительным отношением к гражданам.

Анализ реального положения дел показывает, что сотрудники ОВД имеют слабые знания, недостаточно развитые навыки профессионального общения. Это подчас находит свое выражение в демонстративном безразличии к интересам граждан, в стремлении избежать продолжительных речевых контактов, спрятаться за маску черствости, а порой и грубости. Отсутствие коммуникативного опыта заставляет определенную часть сотрудников делать выбор в пользу, как им кажется, единственно действенного «силового» подхода, что, в свою очередь, формирует негативное отношение населения к ОВД.

Своеобразие межличностных отношений, складывающихся у сотрудников правоохранительных органов с гражданами, определяют необычные обстоятельства, особые условия работы и непохожие друг на друга ситуации. Профессиональная необходимость предусматривает взаимодействие с разными людьми, в том числе и с лицами, дела и поступки которых особой симпатии не вызывают. В этом случае для каждого сотрудника органов внутренних дел подлинную ценность приобретает владение искусством общения с любым человеком независимо от расположения к нему, так как от правильного выбора тактики взаимодействия с каждым индивидом и реализации индивидуального подхода будет зависеть эффективность всей его работы в целом.

ЛИТЕРАТУРА

Официальные документы и нормативные акты

1. О полиции : федеральный закон от 7 февраля 2011 года №3-ФЗ // СПС «КонсультантПлюс», 2016.
2. Кодекс поведения должностных лиц по поддержанию правопорядка. Резолюция 34/169 ГА ООН от 17 декабря 1979 года // СПС «КонсультантПлюс», 2016.
3. Международный пакт о гражданских и политических правах. Резолюция 2200 А (XXI) ГА ООН от 16 декабря 1966 года // СПС «КонсультантПлюс», 2016.
4. Основные принципы применения силы и огнестрельного оружия должностными лицами по поддержанию правопорядка. VIII Конгресс ООН (Милан, 26 августа — 6 сентября 1985 г.) // СПС «КонсультантПлюс», 2016.
5. Проект конвенции ООН против коррупции. A/AC.261/3 (Part 1). 27 декабря 2001 // СПС «КонсультантПлюс», 2016.

Монографии и статьи

1. Андреев Н. В. Тренинг по переговорной деятельности / Н. В. Андреев. — М., 1996. — 138 с.
2. Bayley D. Democratizing the police abroad: What to do and how to do it. U.S. Department of Justice Office of Justice Programs. 2001. — URL: <http://www.ojp.usdoj.gov/nij>.
3. Бендлер Р. Рефрейминг: ориентация личности с помощью речевых стратегий / Р. Бендлер, Д. Гриндер. — Воронеж : Модек, 1995. — 256 с.
4. Блакар, Р. М. Язык и моделирование социального взаимодействия / Р. М. Блакар. — М., Прогресс, 1987. — 188 с.
5. Бодалев А. А. Личность и общение / А. А. Бодалев. — М. : Международная педагогическая академия, 1995. — 328 с.
6. Большаков В. Ю. Психологический тренинг. Социодинамика, игры, упражнения / В. Ю. Большаков. — СПб., 1996. — 379 с.
7. Гишинский Я. Полиция и население: кто для кого? // Отечественные записки. — 2003. — № 2.
8. Грайс Г. П. Логика и речевое общение. Новое в зарубежной лингвистике (Лингвистическая прагматика) / Г. П. Грайс. — М. : Прогресс, 1985. — 382 с.
9. Грановская Р. М. Элементы практической психологии / Р. М. Грановская. — СПб. : Свет, 1997. — 489 с.
10. Емельянов Ю. Н. Активное социально-психологическое обучение / Ю. Н. Емельянов. — Л. : ЛГУ, 1985. — 168 с.

11. Жуков Ю. М. Эффективность делового общения / Ю. М. Жуков. — М., 1988. — 63 с.
12. Жуков Ю. М. Диагностика и развитие компетентности в общении / Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская, П. В. Растянников. — М. : МГУ, 1990. — 104 с.
13. Задвицкая Д. М. Тренинг коммуникативной компетентности при устройстве на работу // Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы / Д. М. Задвицкая, Т. П. Сергеева. — СПб., 1994. — №4. — С. 25— 32.
14. Захаров В. П. Социально-психологический тренинг / В. П. Захаров, Н. Ю. Хрящева. — Л., 1989. — 55 с.
15. Знаков В. В. Понимание в познании и общении / В. В. Знаков. — М.: ИП РАН, 1994. — 237 с.
16. Илларионов В. П. Переговоры с преступниками / В. П. Илларионов. — М., 1993. — 78 с.
17. Казарцева О. М. Культура речевого общения: теория и практика обучения / О. М. Казарцева. — М. : Наука, 1999. — 586 с.
18. Кан-Калик В. А. Грамматика общения / В. А. Кан-Калик. — М., 1995. — 108 с.
19. Караулов Ю. Н. Русский язык и языковая личность / Ю. Н. Караулов. — М., 1987. — 294 с.
20. Кораблев С. Е. Коммуникативная компетентность участкового уполномоченного полиции и ее развитие на этапе первоначальной подготовки : дис. ... канд. психол. наук: 19.00.06 / С. Е. Кораблев. — М., 2003. — 176 с.
21. Корнелиус Х. Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты / Х. Корнелиус, Ш. Фейер. — М. : Стрингер, 1992. — 116 с.
22. Коррупция и борьба с ней. — М. : Российская криминологическая ассоциация, 2000.
23. Крижанская Ю. С. Грамматика общения / Ю. С. Крижанская, В. П. Третьяков. — СПб., 1999. — 207 с.
24. Куракин А. В. Административно-правовые средства борьбы с коррупцией в системе государственной службы // Журнал российского права. — 2003. — № 7.
25. Лабунская В. А. Экспрессия человека / В. А. Лабунская. — Ростов-на-Дону, 1999. — 386 с.
26. Леонтьев А. А. Психология общения / А. А. Леонтьев. — Изд. 2-е, испр. и доп. — М. : Смысл, 1999. — 365 с.
27. Марасанов Г. И. Методы моделирования и анализа ситуаций в социально-психологическом тренинге / Г. И. Марасанов. — Киров, 1995. — 152 с.
28. Мелибруда Е. Я — Ты — Мы. Психологические возможности улучшения общения / Е. Мелибруда. — М. : Прогресс, 1986. — 365 с.

29. Osse A. Understanding Policing. A resource for human rights activists / A. Osse // Amnesty International Nederland. — 2006. — URL: amnesty@amnesty.nl
30. Общение и оптимизация совместной деятельности / под ред. Г. М. Андреевой, Я. Яноушека. — М. : МГУ, 1987. — 301 с.
31. Опыт правоохранительной деятельности в зарубежных странах / ГИЦ МВД России. — М., 1994.
32. Папкин А. И. Психология милицейской деятельности // Прикладная юридическая психология / под ред. А. М. Столяренко. — М. : ЮНИТИ, 2001. — С. 577—582.
33. Парыгин Б. Д. Анатомия общения / Б. Д. Парыгин. — СПб., 1999. — 300 с.
34. Петровская Л. А. Компетентность в общении / Л. А. Петровская. — М., 1989. — 216 с.
35. пытки. Преступления без наказания. — Н. Новгород : Комитет против пыток, 2004.
36. Ратинов А. Р. Психология допроса обвиняемого / А. Р. Ратинов, Н. И. Ефимова. — М., 1988. — 114 с.
37. Саломатин А. Ю. Борьба с коррупцией в США в XIX веке и государственная модернизация / А. Ю. Саломатин // Правоведение. — 2001. — № 3.
38. Сатаров Г. А. Социально-политический и социально-экономический аспекты коррупции в России // Организованная преступность в России: философский и социально-политический аспекты. — М. : МИ МВД России, 1999.
39. Сатаров Г. А. Диагностика российской коррупции: социологический анализ. — М. : ИНДЕМ, 2002.
40. Сидоренко Е. В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Е. В. Сидоренко. — СПб. : Речь, 2003. — 208 с.
41. Соколова В. В. Культура речи и культура общения / В. В. Соколова. — М. : Просвещение, 1995. — 148 с.
42. Социально-психологический тренинг : сборник научных трудов / отв. ред. академик Е. В. Руденский. — Новосибирск, 1995. — 104 с.
43. Столяренко А. М. Психологические приемы в работе юриста / А. М. Столяренко. — М., 2000. — 288 с.
44. Филонов Л. Б. Тренинг делового общения сотрудников органов внутренних дел с различными категориями граждан / Л. Б. Филонов. — М., 1992. — 76 с.
45. Черненилов В. И. Применение методов психолого-педагогического воздействия при решении оперативно-служебных задач / В. И. Черненилов, В. В. Юстицкий. — Минск, 1989.

Учебники, учебные пособия

46. Андреева Г. М. Социальная психология / Г. М. Андреева. — М., 1996. — 376 с.
47. Антонян Ю. М. Психология преступления и наказания / Ю. М. Антонян, М. И. Еникеев, В. Е. Эминов. — М., 2000. — 478 с.
48. Анцупов А. Я. Конфликтология : учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. — М. : ЮНИТИ, 2000. — 551 с.;
49. Бабосов Е. М. Конфликтология : учебное пособие / Е. М. Бабосов. — 2-е изд., стереотип. — Мн. : Тетра Системс, 2001. — 464 с.;
50. Бороздина Г. В. Психология делового общения : учебное пособие / Г. В. Бороздина. — М. : Инфра, 1999. — 176 с.
51. Вачков И. В. Основы технологии группового тренинга / И. В. Вачков. — М., 2000. — 224 с.
52. Введение в практическую социальную психологию : учебное пособие для высших учебных заведений / под ред. Ю. М. Жукова, Л. А. Петровской, О. В. Соловьевой. — М. : Смысл, 1996. — 373 с.
53. Гришина Н. В. Психология конфликта / Гришина Н. В. — СПб. : Питер, 2001. — 464 с.
54. Куница В. Н. Межличностное общение / В. Н. Куница, Н. В. Казаринова, В. М. Погорьша. — СПб. : Питер, 2001. — 576 с.
55. Ключев Е. В. Речевая коммуникация : учебное пособие для университетов и вузов / Е. В. Ключев. — М. : ПРИОР, 1998. — 356 с.
56. Козловская Е. А. Психолого-педагогические основы деятельности участкового инспектора милиции / Е. А. Козловская. — М., 1994. — 79 с.
57. Макшанов С.И. Психологическая гимнастика в тренинге / С. И. Макшанов, Н. Ю. Хрящева. — СПб., 1993.
58. Мариновская И. Д. Конфликтология : учебное пособие / И. Д. Мариновская, В. Л. Цветков. — М. : Московская академия МВД России, Щит-М, 2002. — 136 с.
59. Носков В. А. Психотехника общения в работе оперуполномоченного службы БХСС / В. А. Носков. — Горький, 1989. — 105 с.
60. Пирожков В. Ф. Криминальная психология / В. Ф. Пирожков. — М. : Ось-89, 2001. — 704 с.
61. Практикум по социально-психологическому тренингу / под ред. Б. Д. Парыгина. — СПб., 1994. — 175 с.
62. Прикладная юридическая психология / под ред. проф. А. М. Столяренко. — М., ЮНИТИ, 2001. — 639 с.
63. Психологическое обеспечение профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел. — М., 2000. — 372 с.
64. Психология и педагогика в профессиональной подготовке сотрудников органов внутренних дел / под ред. А. Ф. Дунаева, А. С. Батышева. — М., 1993.

65. Психология социальных ситуаций : хрестоматия / сост. и общ. ред. Н. В. Гришиной. — СПб. : Питер, 2001. — 386 с.
66. Психология : словарь / под общ. ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского. — М. : Политиздат, 1990. — 494 с.
67. Романов В. В. Юридическая психология / В. В. Романов. — М. : Юристъ, 1999. — 488 с.
68. Рудестам К. Групповая психотерапия. Психокоррекционные группы: теория и практика / К. Рудестам; под общ. ред. Л. П. Петровской. — 2-е изд. — М. : Прогресс, 1993. — 368 с.
69. Юридическая педагогика : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Юриспруденция» / под ред. проф. В. Я. Кикотя, проф. А. М. Столяренко. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, Закон и право, 2004. — 634 с.

Учебное издание

Кораблев Сергей Евгеньевич

**Организация взаимодействия полицейских структур и населения:
психологические аспекты**

Учебное пособие

Редактор Н. Ф. Палихова
Корректор А. С. Власова
Компьютерная верстка В. В. Павлов

Подписано в печать 24.10.2016.
Формат 60х84¹/₁₆. Усл. печ. л. 12,09
Тираж 300 экз. Заказ №221

Воронежский институт МВД России
394065 Воронеж, просп. Патриотов, 53

Типография Воронежского института МВД России
394065 Воронеж, просп. Патриотов, 53