

**МИНИСТЕРСТВО ВНУТРЕННИХ ДЕЛ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ДЕПАРТАМЕНТ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ И КАДРОВ**

**ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА
СОТРУДНИКОВ ПОЛИЦИИ**

Учебное пособие

*Допущено Министерством внутренних дел
Российской Федерации в качестве учебного пособия
для курсантов и слушателей образовательных организаций
системы МВД России, сотрудников органов внутренних дел
Российской Федерации*

**Москва
2016**

Рецензенты:

В.М. Крук, доктор психологических наук, профессор
(ДГСК МВД России);

М.И. Марьин, доктор психологических наук, профессор, **В.В. Вахнина**, кандидат психологических наук, доцент; **В.И. Черненилов**, кандидат психологических наук, доцент, Заслуженный работник высшей школы Российской Федерации (Академия управления МВД России);

А.А. Таганова, кандидат психологических наук, доцент
(Краснодарский университет МВД России);

А.С. Душкин, кандидат психологических наук, доцент
(Санкт-Петербургский университет МВД России);

Н.М. Кузнецова, кандидат психологических наук
(ФКУ НИЦ БДД МВД России).

Цветков В.Л.

Психологическая подготовка сотрудников полиции : учебное пособие / Цветков В. Л. ; Федотов А. Ю. ; Хрусталева Т. А. ; Николаева Ю. В. ; Скворцова Е. В. — М.: ДГСК МВД России, 2016. — 64 с.

В пособии рассматриваются вопросы психологической подготовки сотрудников полиции, деятельность которых характеризуется наличием таких стресс-факторов, как повышенная ответственность, неопределенность информации, дефицит времени, опасность для здоровья и психические перегрузки на работе. Изучение основ профессиональной психологии способствует формированию психической готовности сотрудников полиции к различным ситуациям профессиональной деятельности, а также развитию у сотрудников психологических качеств, необходимых для эффективного выполнения служебных задач.

Предназначено для курсантов и слушателей образовательных организаций системы МВД России, сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации.

© ДГСК МВД России, 2016

© Московский университет МВД России
имени В.Я. Кикотя, 2016

© ООО ИПК «Медиа-Принт», макет, оформление,
2016

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	4
1. Психология личности сотрудника полиции	6
2. Психология группы и служебного коллектива	13
3. Психология профессиональной деятельности и поведения сотрудника полиции	23
Заключение	61
Библиографический список	62

ВВЕДЕНИЕ

Деятельность сотрудников полиции характеризуется наличием стресс-факторов — это повышенная ответственность, неопределенность информации, дефицит времени, опасность для здоровья и психические перегрузки на работе. На их деятельность также влияют оценка населением степени ее эффективности, складывающийся авторитет правоохранительных органов. Разнообразие и сложность ситуаций, в которых приходится действовать сотрудникам полиции, определяют требования к их психологической готовности, коммуникативным качествам, умению быстро ориентироваться в сущности произошедшего события. Важность психологической подготовки сотрудников, необходимость повышения ее уровня отмечается многими нормативными документами МВД России¹.

Целью психологической подготовки сотрудников полиции является формирование готовности действовать профессионально, грамотно, четко, с высокой работоспособностью, а также формирование психической устойчивости к негативному воздействию повседневных, а также особых условий служебной деятельности.

Основные задачи психологической подготовки:

- сформировать психическую готовность к различным ситуациям профессиональной деятельности;
- развить у сотрудников психологические качества, сформировать особые навыки и умения, способствующие эффективно-му выполнению профессиональных задач.

Эти задачи и определяют содержание психологической подготовки сотрудников полиции:

- формирование и развитие профессионально значимых познавательных качеств (наблюдательность, память, мышление, воображение и др.);

¹ Приказ МВД России от 11 февраля 2010 г. № 80 «О морально-психологическом обеспечении оперативно-служебной деятельности органов внутренних дел Российской Федерации»; приказ МВД России от 10 августа 2012 г. № 777 «Об организации морально-психологической подготовки в органах внутренних дел Российской Федерации»; приказ МВД России от 2 сентября 2013 г. № 660 «Об утверждении Положения об основах организации психологической работы в органах внутренних дел Российской Федерации» и др.

- совершенствование и развитие навыков и умений установления психологического контакта с различными категориями граждан;
- совершенствование умений применять психолого-педагогические приемы воздействия в конфликтных ситуациях общения с гражданами;
- формирование психологической устойчивости, владение приемами саморегуляции.

1. ПСИХОЛОГИЯ ЛИЧНОСТИ СОТРУДНИКА ПОЛИЦИИ

Личность сотрудника полиции складывается и формируется в основном в результате взаимодействия многих факторов, но главным и определяющим является личность человека, который избрал профессию сотрудника органов внутренних дел в качестве одной из главных жизненных целей.

Личность человека — социальное по своей природе, относительно устойчивое и прижизненно возникающее психологическое образование. В психологии существуют различные определения личности, а также множество подходов, раскрывающих ее структуру. Основываясь на понимании личности как субъекта социальных отношений и активной деятельности, Э. Ф. Зеер предлагает четырехкомпонентную структуру личности¹, включающую: направленность, профессиональную компетентность, профессионально важные качества, профессионально значимые психофизиологические свойства.

Системообразующим фактором является *направленность личности*, характеризующаяся системой доминирующих потребностей и мотивов. Некоторые авторы в состав направленности включают ценностные ориентации и установки.

Компонентами профессиональной направленности являются:

- 1) мотивы — намерения, интересы, склонности, идеалы;
- 2) ценностные ориентации — смысл труда, зарплата, карьера и т. п.;
- 3) профессиональная позиция — отношение к профессии, установки, ожидание, готовность к профессиональному развитию;
- 4) социально-профессиональный статус.

На разных стадиях становления имеют разное психологическое содержание, обусловленное характером ведущей деятельности и уровнем профессионального развития личности.

Профессиональная компетентность (осведомленность, эрудиция) — совокупность профессиональных знаний, умений, а также способы выполнения профессиональной деятельности. Основными компонентами профессиональной компетентности являются: социально-правовая, специальная, персональная и аутокомпетентность. Профессиональную компетентность не следует путать с професси-

¹ Зеер Э.Ф. Профессионально-образовательное пространство личности. Екатеринбург, 2002. 126 с.

онализмом, под которым понимается высший уровень профессиональной деятельности, включающий в себя компетентность, направленность и профессионально важные качества.

Профессионально важные качества — это индивидуальные качества субъекта деятельности, влияющие на эффективность деятельности и успешность ее освоения. Другими словами, профессионально важные качества — это психологические особенности личности, определяющие продуктивность ее деятельности. К ним можно отнести наблюдательность, различные виды памяти и мышления, пространственное воображение, внимательность, выносливость, эмоциональную устойчивость, решительность и др.

Четвертой профессионально обусловленной подструктурой личности являются *профессионально значимые психофизиологические свойства* (ПФС). Развитие этих свойств происходит уже в ходе освоения деятельности. К ним можно отнести такие качества, как зрительно-двигательная координация, работоспособность, экстраверсия, реакции на стресс-факторы и др.

В процессе профессионального становления личности содержание ее подструктур изменяется, происходит интеграция компонентов внутри каждой подструктуры, что приводит к образованию ключевых квалификаций, которые обеспечивают конкурентоспособность, профессиональную мобильность и продуктивность профессиональной деятельности.

Изучение личности сотрудника в развитии преследует свои цели: а) выявление системы свойств и качеств, соотносимых с его профессией, которые влияют на личность сотрудника как позитивно, так и негативно; б) описание реально существующей системы свойств, качеств и особенностей личности, что создает профессиональный портрет и профессиональный социальный тип; в) анализ полезности, действенности этических, нормативно-правовых требований общества, деятельности к личности сотрудника. Причем это не абстрактные понятия, а все то, что соответствует квалификационным требованиям к сотрудникам основных служб органов внутренних дел, которые являются нормативными и обеспечивают рациональное распределение труда, правильный подбор, расстановку и использование кадров, единство в определении должностных обязанностей сотрудников¹.

¹ Цветков В.Л., Шевченко В.М., Шаматава Н.Е. Психология оперативно-розыскной деятельности : учебное пособие. М. : Юнити-Дана, 2013. 257 с.

Ответственная и сложная профессиональная деятельность сотрудников полиции предъявляет к ним повышенные требования. Правоохранительная деятельность представляет собой требующий большого напряжения, терпения, знаний и высокой ответственности труд, основанный на строжайшем соблюдении закона. Каким бы эффективным профессионалом ни был человек, какими бы совершенными знаниями, умениями, навыками и профессиональными технологиями он ни владел, прежде всего, он — личность, часть общества, субъект и объект воздействия межличностных и общественных отношений.

Профессиональная деятельность может «задавать» определенные направления развития личности (качеств, способностей). Профессионально важные качества личности — совокупность необходимых и достаточных индивидуально-личностных особенностей человека, обеспечивающих эффективную реализацию служебных задач. Структура и содержание профессионально важных качеств определяется условиями и требованиями профессии. Данные качества не присущи человеку изначально. Их формирование и развитие — длительный процесс, но это является необходимым условием профессионального становления сотрудника органов внутренних дел.

Повышение качества служебной деятельности сотрудника органов внутренних дел невозможно без учета индивидуальных особенностей его личности и соответствия личностных качеств объективным требованиям данной профессии. Можно также говорить о психологическом потенциале сотрудника полиции, обеспечивающем эффективность его деятельности и реализацию профессиональных функций. Психологический потенциал сотрудника полиции — это интегративное состояние актуализированных и остающихся не востребованными психологических качеств личности, которые могут быть реально задействованы в профессиональной деятельности¹ (рис. 1.1).

Морально-психологические качества — устойчивые личностные основы нравственного поведения, проявляющиеся везде и всегда, в любом поступке. Нравственную основу поведения сотрудника полиции составляют следующие морально-психологические качества: чувство профессионального долга, профессиональная честь, справедливость, принципиальность, честность, порядочность, мужество,

¹ Энциклопедия юридической психологии / под общ. ред. А.М. Столяренко. М. : Юнити-Дана. 2003. 607 с.

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ПОТЕНЦИАЛ СОТРУДНИКА ПОЛИЦИИ

- ▶ Морально-психологические качества;
- ▶ Эмоционально-волевые качества;
- ▶ Познавательные и интеллектуальные качества;
- ▶ Коммуникативные качества

Рис. 1.1. Психологический потенциал сотрудника полиции

установка на соблюдение законности и служебной дисциплины; гуманность и сострадание по отношению к потерпевшим от преступлений и т. д.

Эмоционально-волевые качества сотрудника полиции определяют его способность противостоять опасности, выдерживать повышенное эмоциональное и физическое воздействие на психику в условиях выполнения профессиональной деятельности. Обязательным условием эффективности выполнения профессиональных задач является наличие у сотрудников полиции следующих качеств: целеустремленность, принципиальность, настойчивость, решительность, дисциплинированность, способность выдерживать длительное эмоциональное напряжение.

Познавательные и интеллектуальные качества сотрудника полиции определяют его способность получать информацию о складывающейся криминогенной обстановке, особенностях личности правонарушителя и т. д. Профессиональная память работника на лица, внешность человека, числа, имена, фамилии позволяет эффективно решать профессиональные задачи. Продуктивное мышление сотрудника характеризуется такими качествами, как гибкость, широта кругозора, критичность, способность к прогнозированию ситуаций и результатов деятельности и др.

Коммуникативные качества способствуют эффективности делового взаимодействия: уверенность, установка на сотрудничество, готовность к помощи, сочувствие, владение техникой общения, чуткость, отзывчивость, заботливость, искренность в общении, активность в совместной деятельности, общительность, тактичность¹.

¹ Караваяев А.Ф., Зверев В.О., Гилль В.Р. Формирование психологического потенциала личности сотрудника // Психопедагогика в правоохранительных органах. — 2008. — № 4. — С. 44–46.



Совокупность указанных личностных характеристик предопределяет социальную значимость личности сотрудника и во многом обеспечивает эффективность профессиональной деятельности в органах внутренних дел.

Профессиональный путь сотрудника органов внутренних дел складывается из профессии, определяющей, что человек может делать; квалификации (как он это делает) и должности (на каком уровне государственного доверия и ответственности работник реализует свою профессиональную квалификацию).

Сегодня проблема профессионализма в правоохранительной деятельности стоит достаточно остро. А что же такое профессионализм?

Во-первых, это требуемый профессией набор личностных характеристик человека, необходимых для качественного выполнения труда — «нормативный профессионализм» (в нем реализованы требования профессии к личности человека труда), т. е. взгляд на профессионализм со стороны профессии.

Во-вторых, это высокая оценка уже имеющихся у человека психических качеств; это «реальный профессионализм» конкретного человека, индивидуальные характеристики которого соответствуют требованиям профессии.

В структуру профессионализма сотрудника полиции входят следующие элементы:

- профессиональные знания, навыки, умения;
- профессионально важные свойства и качества личности сотрудника.

Профессиональные умения выражаются в правильном использовании юридических знаний для решения практических задач. Они характеризуются осознанностью, внутренней обоснованностью планируемого и выполняемого действия, уровнем сформированности. Существует два уровня сформированности профессиональных умений. Самый низкий — недостаточно четкое выполнение действия с наличием ошибок. Высокий уровень мастерства — это творческое исполнение профессиональных обязанностей с использованием различных приемов.

Одной из главных составляющих профессионализма сотрудника полиции является *профессионально-психологическая*

подготовленность. Профессионально-психологическая подготовленность — это совокупность сформированных и развитых психологических характеристик личности сотрудника, отвечающих специфическим особенностям служебной деятельности и влияющих на ее эффективное осуществление. Другими словами, профессионал — это человек, обладающий высокой профессиональной компетентностью.

Термин «компетентность» означает круг вопросов, в которых человек хорошо осведомлен, обладает познаниями и опытом. При этом компетенция включает совокупность взаимосвязанных качеств личности (знаний, навыков, умений, способов деятельности, способностей), имеющих отношение к определенному кругу предметов и процессов, необходимых для продуктивной деятельности¹.

Сотрудник полиции любого профиля должен обладать следующими компетенциями:

- общей (общий уровень образования);
- специальной (касается непосредственно того или иного направления профессиональной деятельности);
- организационной (различные навыки, способности, связанные с управлением рабочим временем, принятием решений);
- коммуникативной (навыки общения с различными категориями граждан);
- личностной (зрелость, понимание себя и других, умение понимать человеческие отношения, понять мотивы поведения).

Профессиональная компетентность сотрудника органов внутренних дел обеспечивает его соответствие как субъекта деятельности самой деятельности, предмету деятельности. Соответствие деятельности проявляется в успешности (эффективности, результативности) личности сотрудника при решении основных задач служебной деятельности, высоком уровне адаптации к ней.

Профессиональная психологическая пригодность сотрудника органов внутренних дел складывается из следующих компонентов:

- профессионально важные качества (могу/не могу) — индивидуально-психологические качества субъекта труда, влияющие на успешность освоения и выполнения определенной профессиональной деятельности;

¹ Цветков В.Л., Шевченко В.М., Шаматава Н.Е. Психология оперативно-розыскной деятельности : учебное пособие. М. : Юнити-Дана, 2010. 257 с.

- профессиональная мотивация (хочу/не хочу) — совокупность мотивов, побуждающих к достижению цели профессиональной деятельности;
- профессиональная подготовленность (умею/не умею) — система знаний, навыков, умений и профессионального опыта, позволяющих успешно осваивать и выполнять определенную профессиональную деятельность;
- профессиональная готовность (готов/не готов) — активное действенное состояние личности, мобилизованность сил для успешного освоения и выполнения определенной профессиональной деятельности;
- профессиональная успешность (смог/не смог) — эффективность освоения и результативность выполнения определенной профессиональной деятельности;
- профессиональная удовлетворенность (доволен/ не доволен) — активно-оценочное состояние личности, возникающее на основе самооценки процесса и результатов профессиональной деятельности.

Профессиональное развитие личности сотрудника полиции можно рассматривать как процесс поэтапного разрешения комплекса противоречий, согласования различных тенденций и требований, которые задаются базовым противоречием между предъявляемыми к сотруднику социально-профессиональными требованиями, и его желаниями, возможностями по их реализации. Доминирующую и наиболее определяющую роль в данном взаимном влиянии играют факторы, связанные со спецификой профессиональной деятельности и профессиональной роли, так как именно они задают определенные требования к личностным особенностям специалиста. Определение путей повышения эффективности и качества служебной деятельности предполагает всестороннее изучение индивидуально-психологических особенностей, свойств личности сотрудника полиции, соответствия их требованиям, предъявляемым профессией. Установление четких связей между этими требованиями и свойствами личности сотрудника полиции, выявление лиц, пригодных по своим индивидуально-психологическим качествам к этой деятельности, лежат в основе оптимизации работы органов внутренних дел.

2. ПСИХОЛОГИЯ ГРУППЫ И СЛУЖЕБНОГО КОЛЛЕКТИВА

Главный стратегический ресурс организации — это люди, и основная управленческая задача — формирование в организации среды, способствующей постоянному повышению вовлеченности сотрудников в профессиональную деятельность и поддержке заинтересованности в результатах работы.

С точки зрения современных теорий управления (А.М. Столяренко, В.И. Черненилов, Я.Я. Белик, В.А. Зозуль, М.Г. Дебольский, Е.В. Петухов и др.), сотрудники организации рассматриваются не только как трудовые ресурсы, являющиеся ее необходимым элементом, но и как социальная система. Согласно В.И. Черненилову, на формирование организационного поведения сотрудников полиции оказывает влияние психологический потенциал. В структуре психологического потенциала сотрудников выделяются следующие подсистемы: психотехнологическая и общечеловеческая (личностная). Первая призвана обеспечить рациональное выполнение должностных обязанностей, а вторая задает систему общечеловеческих координат, целей и ценностей жизнедеятельности, т. е. смысл профессиональной деятельности и жизни в целом¹. В настоящее время в сфере управления человеческими ресурсами вопросы мотивации профессиональной деятельности приобретают все большую актуальность и практическую значимость.

Применение средств и методов мотивирования сотрудников органов внутренних дел требует от руководителя больших усилий и знаний. Немаловажную роль в данном процессе играет эффективная мотивационная политика в системе правоохранительных органов, которая находит свое отражение в формировании мотивационной среды каждого подразделения.

Особенности мотивационной среды организации могут быть раскрыты посредством анализа совокупности факторов и условий, определяющих направленность и величину усилий, прилагаемых сотрудником для решения профессиональных задач. Одним из основных мотивационных ресурсов в органах внутренних дел является организация служебной деятельности. Организация слу-

¹ Энциклопедия юридической психологии / под общ. ред. А.М. Столяренко. М. : Юнити-Дана, 2003. 607 с.

жебной деятельности — это система мероприятий, направленных на обеспечение условий для оптимального функционирования сотрудника подразделения, способствующего высокой эффективности профессиональной деятельности. Основным элементом организации служебной деятельности является ее нормирование, играющее важную роль в понимании сотрудником норм тех или иных качественных и количественных результатов деятельности. Желаемые для подразделения результаты должны быть четко зафиксированы, а значит, объективно измеримы, чтобы сотрудник знал критерии оценки его работы. Очень важно, чтобы требования к результатам профессиональной деятельности были известны не только руководителю подразделения, но и были доступны в качестве официальной информации для всех сотрудников¹.

В системе организации служебной деятельности необходимы нормативные документы, описывающие все виды профессиональных операций, наиболее эффективные способы их выполнения. Проблема субъективного целеполагания в профессиональной деятельности сотрудника полиции в настоящее время является чрезвычайно важной. Имеющиеся индивидуальные отличия в сознании, понимании и выборе целей деятельности оказывают влияние на остальные ее составляющие — выбор формы, методов труда, критериев оценки результата и т. д. Характер и результат процесса целеполагания во многом зависит от развития мотивационно-ценностной сферы личности сотрудника полиции. При проведении опроса офицеров полиции на предложение назвать основную цель своей деятельности был получен широкий спектр ответов: «борьба с преступностью», «охрана общественного порядка», «привлечение лиц, совершивших преступление к ответственности», «защита законных прав и интересов граждан» и т. д.

В сфере профессиональных норм, регулирующих деятельность сотрудника полиции, можно наблюдать определенное рассогласование. С одной стороны, «нормативный» характер деятельности сотрудника полиции определяет необходимость руководствоваться фиксированными и заранее предписанными правилами, что, казалось бы, обуславливает высокую жесткость реализуемых профессиональных ролей. С другой стороны, в конкретных ситуациях

¹ Простяков В.В., Скворцова Е.В. Мотивационная среда организации: факторы, условия ее формирования в подразделениях системы правоохранительных органов // Юридическая психология. — 2014. — № 4. — С. 13–16.

служебной деятельности, где профессиональные нормы определены нечетко, где они плохо конкретизированы для самых разных условий, сотрудник волен самостоятельно определять нормы деятельности: на первый план выходят личностные качества сотрудника, его отношение к нормам трудовой этики, профессиональной морали, его установки и механизмы профессионального самоопределения¹.

Ключевыми факторами организационной среды подразделения органов внутренних дел также являются: особенности системы управления (принятие решений, разделение обязанностей, подбор и расстановка кадров, система стимулирования труда, система коммуникации и т. д.); личностные и деловые качества руководителя; характеристики профессиональных обязанностей сотрудников, особенности взаимодействия между ними, безопасность, санитарно-гигиенические условия и другие. Мотивационная среда подразделения должна способствовать формированию уверенности сотрудника в том, что существуют материально-технические, организационные и другие условия, достаточные для эффективного выполнения профессиональных обязанностей. Задача руководителя в этом случае состоит в том, чтобы оценить состояние мотивационной среды, с точки зрения того, насколько она благоприятна для формирования заинтересованности сотрудников в продуктивной работе в интересах подразделения и всей системы правоохранительных органов и скорректировать ее в нужном направлении.

Совокупность специалистов, работающих в одном месте, еще не является организационной системой, обладающей устойчивостью при выполнении основных функций и сохраняющей относительное постоянство состава работающих сотрудников. Поэтому основным условием эффективного функционирования является формирование коллектива подразделения, главными характеристиками которого выступают: согласование интересов как коллектива в целом, так и отдельного сотрудника, осознание приоритета общих целей, оптимизация совместных действий.

Каждый из нас, как правило, входит в состав разных социальных групп. Человек одновременно может заниматься профессиональной деятельностью, состоять членом спортивного клуба, выполнять об-

¹ Скворцова Е.В. Психолого-педагогическая реабилитация сотрудников милиции в ситуации профессиональной деформации личности : автореф. дис. ... канд. психол. наук. М., 2007. 19 с.

ественные функции, участвовать в политической жизни и еще выполнять при этом функции матери или отца семейства. В каждой из групп человек занимает определенное социальное положение, соответствующее той роли, которой, по расчетам других членов группы, он будет придерживаться и которая позволит им ожидать от него определенного поведения.

Социальная группа — общность людей, объединенных едиными целями, потребностями совместной деятельности и составляющая элемент социальной структуры общества. **Структура** различных социальных групп достаточно схожа (рис. 2.1).

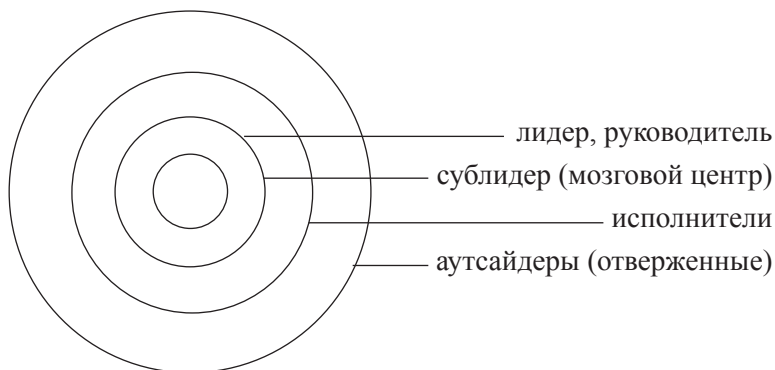


Рис. 2.1. Структура социальной группы

Высшей формой организованной группы считается коллектив.

Коллектив — группа объединенных общими целями и задачами людей, достигшая в процессе совместной деятельности высокого уровня развития¹. Характеристики, определяющие уровень развития коллектива, представлены на рис. 2.2.

Коллектив сотрудников полиции имеет свою специфику. Она состоит в строгом соблюдении субординации, служебной дисциплины и уставных отношений. В уставе, приказах, распоряжениях, инструкциях, положениях и других нормативных правовых актах регламентируются права и обязанности должностных лиц. Кроме того, правоохранительная деятельность часто связана с экстремальными условиями и опасностью для жизни. Особенно это характерно для выполнения служебных задач в условиях ведения боевых

¹ Андреева Г.М. Социальная психология. М. : Аспект-Пресс, 2010. 364 с.

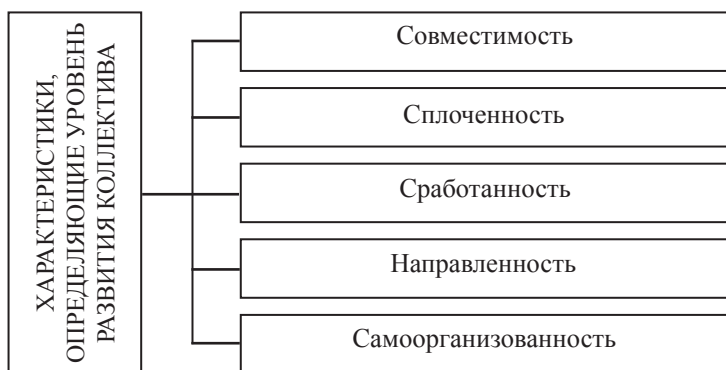


Рис. 2.2. Характеристики, определяющие уровень развития коллектива

действий, обеспечения режима чрезвычайного положения и т. д. В эти периоды деятельность служебных коллективов сопровождается повышенными психоэмоциональными нагрузками, что непосредственно отражается на функциональном состоянии сотрудников, их здоровье и межличностных отношениях. Межличностные взаимоотношения между сотрудниками коллектива строятся на основе **формальных** и **неформальных** связей (рис. 2.3).

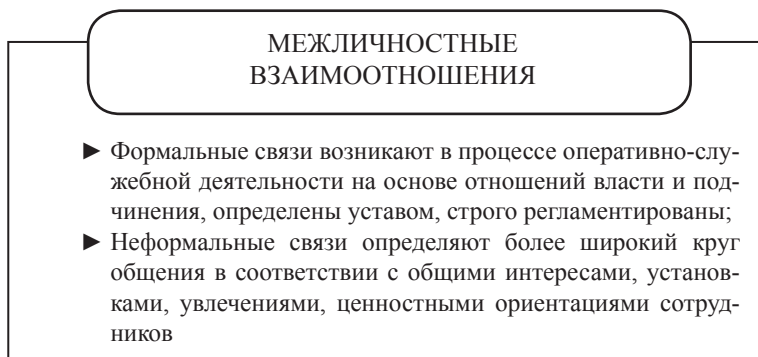


Рис. 2.3. Виды межличностных отношений в коллективе сотрудников полиции

В профессиональном общении в сфере «руководитель — подчиненный» ведущее правило гласит: «Относитесь к своему подчиненному так, как вы хотели бы, чтобы к вам относился руководитель». На практике этот принцип реализуется через следующие требования к руководителю:

- укреплять у подчиненных чувство собственного достоинства (каждый стремится быть индивидуальностью и хочет, чтобы его уважали таким, какой он есть). Моральное поощрение подкреплять мерами материального стимулирования, обеспечить правильное взаимодействие материальных и моральных стимулов, непрерывно их совершенствовать в соответствии с новыми задачами, изменением в содержании, организации и условиях деятельности. Соблюдать принцип справедливости: вознаграждение должно быть пропорционально вкладу каждого сотрудника. Поощрять коллектив даже в том случае, если успех достигнут благодаря руководителю. Доверять сотрудникам и признавать собственные ошибки;
- стремиться превратить организацию в сплоченный коллектив с высокими моральными нормами общения. Приобщать сотрудников к целям организации. Человек только тогда будет чувствовать себя нравственно комфортно, когда произойдет его идентификация с коллективом;
- владеть ситуацией и всегда быть осведомленным. Это поможет руководителю своевременно отреагировать на изменение ситуации и быстро устранить отрицательные факторы;
- критиковать действия подчиненного, а не его личность. Совершенно недопустимо делать сотруднику замечание в присутствии третьих лиц. Руководителю необходимо выбирать правильную и этически верную форму распоряжения, в зависимости от ситуации и личности подчиненного.

Основной принцип в сфере «подчиненный–руководитель» гласит: «Относитесь к своему руководителю так, как вы хотели бы, чтобы к вам относились ваши подчиненные». Этот принцип реализуется в требованиях соблюдать в деловом общении с начальником доброжелательность, справедливость, вежливость, тактичность и др. Целесообразно отметить некоторые этические нормы делового общения подчиненного с руководителем:

- старайтесь помогать руководителю создавать в коллективе доброжелательную атмосферу, способствуйте укреплению благоприятного психологического климата.
- не навязывайте руководителю личную точку зрения, не командуйте им. Высказывайте замечания и предложения вежливо и тактично;

- не обращайтесь за советом, помощью, предложением «через голову» непосредственно к руководителю именно вашего руководителя. В противном случае ваше поведение может быть расценено как неуважение или пренебрежение к мнению начальника или как сомнение в его компетентности.

В сфере профессионального общения «сотрудник–сотрудник» главенствует принцип: «Относитесь к своему коллеге так, как вы хотели бы, чтобы он относился к вам». Реализация данного принципа требует от сослуживцев взаимного уважения и признания, доброжелательности и честности, четкого разделения прав и ответственности, верности своему слову, добросовестности и др.¹

Чтобы группа превратилась в настоящий коллектив, руководителю необходимо провести большую работу по ее организации, изменению межличностных отношений, воспитанию ценностных ориентаций, с учетом таких **коллективно-групповых социально-психологических явлений**, как: группообразование; формирование официальных и неофициальных внутригрупповых структур; межличностные отношения и роли; лидерство и руководство; внутригрупповой контроль и реализация санкций; конфликты и др.

Поскольку процесс формирования взаимоотношений среди сотрудников характеризуется большой динамичностью, одним из основных направлений в деятельности руководителя подразделения является выработка и реализация комплекса мер по профилактике конфликтов в служебных коллективах.

Конфликт — способ взаимодействия людей, в основе которого лежат противоречия, существенные различия между интересами и ценностями субъектов. Причины конфликтов раскрывают источники их возникновения и определяют динамику протекания (рис. 2.4)².



От индивидуальных особенностей каждого из участников ситуации конфликта, наличия навыков и умений по предупреждению и разрешению конфликтов, знания их структуры и динамики зависит успех профессиональной деятельности.

¹ Дорошенко В.Ю. и др. Психология и этика делового общения : учебник для студентов высших учебных заведений / под ред. В.Н. Лавриненко. 5-е изд., перераб. и доп. М. : Юнити-Дана, 2010. 415 с.

² Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. 3-е изд. СПб. : Питер, 2009. 378 с.

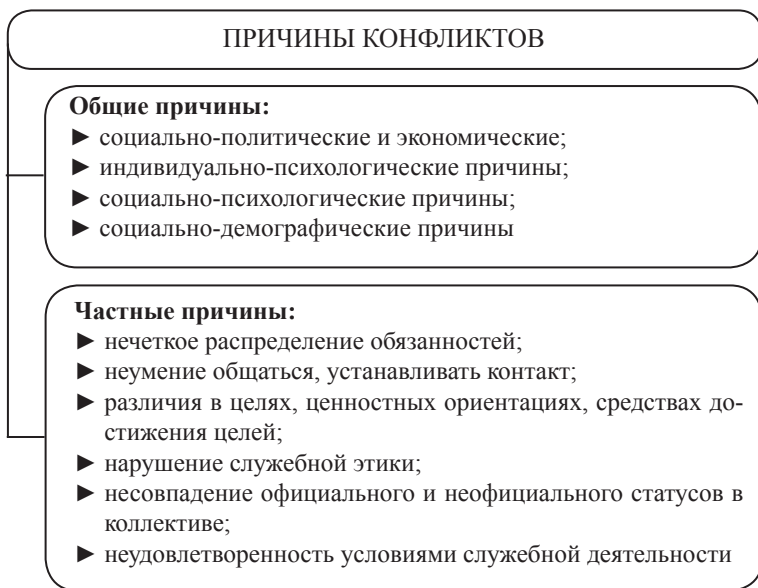


Рис. 2.4. Причины конфликтов

Динамика конфликта — это процесс изменения конфликта (рис. 2.5).

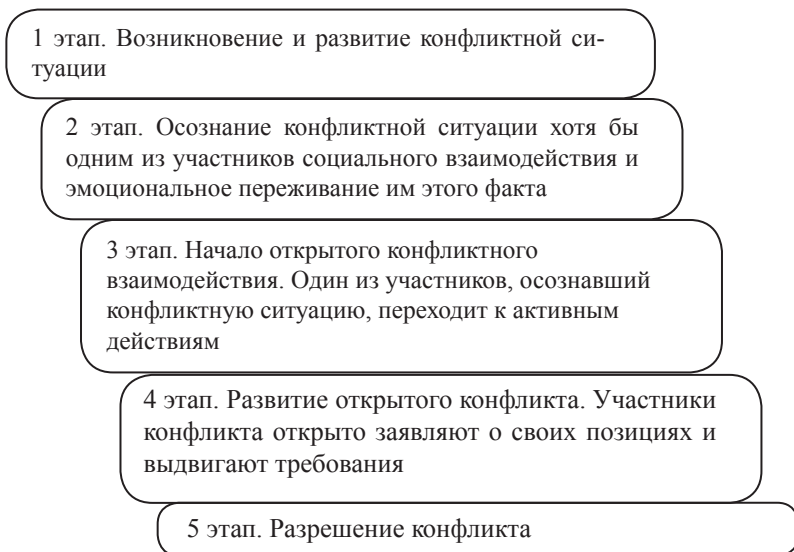


Рис. 2.5. Динамика конфликта

При анализе конфликта и выборе адекватных решений по его управлению необходимо учитывать типичные модели поведения. Выделяют три основные модели поведения личности в конфликтной ситуации¹, которые представлены в табл. 1.

Таблица 1

Модели поведения личности в конфликтной ситуации

Модель поведения	Поведенческие характеристики личности
Конструктивная	Стремится уладить конфликт; нацелена на поиск приемлемого решения; отличается выдержкой и самообладанием, доброжелательным отношением к сопернику; открыта и искренна, в общении лаконична и немногословна
Деструктивная	Стремится к расширению и обострению конфликта; принижает партнера, негативно оценивает его личность; проявляет недоверие к сопернику; нарушает этику общения
Конформистская	Пассивна, склонна к уступкам; непоследовательна в оценках, суждениях, поведении; легко соглашается с точкой зрения соперника; уходит от острых вопросов



Умение быстро и эффективно разрешать конфликты — одна из важнейших задач в профессиональной деятельности сотрудника полиции.

Алгоритм действий сотрудника полиции по разрешению конфликта

1. Перевести конфликт с эмоционального уровня на интеллектуальный.
2. Выровнять позиции между оппонентами (если один из оппонентов будет считать свою позицию наиболее выгодной и у него сохранится представление о возможности полного обладания объектом конфликта, разрешить конфликт будет трудно).
3. Устранить противоречие, а не ограничиваться примирением сторон.

¹ Цветков В.Л. Психология конфликта. От теории к практике : учебное пособие. М. : Юнити-Дана, 2015. 183 с.

4. Устранение противоречия путем компромисса. Компромисс — это добровольный отказ субъектов конфликта от части объекта в пользу своего оппонента с целью завладеть другой частью объекта конфликта.

Бывают такие ситуации, когда разрешение конфликта путем компромисса не представляется возможным.

В этом случае можно:

- ликвидировать объект конфликта или его заменить;
- разрешить конфликт путем привлечения посредников, в качестве которых рекомендуются сотрудники коллектива подразделения;
- устранить возможность вступления в контакт субъектов конфликта.

Конфликты между личностью и группой возникают в среде групповых взаимоотношений и отличаются некоторыми особенностями (рис. 2.6)¹.

Структура конфликта. Субъектом в нем, с одной стороны, выступает личность, с другой, — группа. Конфликтное взаимодействие происходит на основе столкновения личностных и групповых мотивов, а образы конфликтной ситуации представлены первым субъектом в индивидуальных взглядах и оценках, а вторым — в групповых оценках

Специфика причин конфликта, которые непосредственно связаны с положением индивида в группе. Человек обладает устойчивыми способами поведения в обществе (ролями), зависящими от его статуса в системе социальных и межличностных отношений

Формы проявления данного конфликта. Такими формами могут быть: применение групповых санкций; большое ограничение или полное прекращение неформального общения членов группы с конфликтующим; резкая критика в адрес конфликтующего; эйфория со стороны конфликтующего и т. д.

Рис. 2.6. Отличительные особенности конфликтов между личностью и группой

¹ Цветков В.Л., Лебедев И.Б., Родин В.Ф. Юридическая психология : учебник для студентов вузов, курсантов и слушателей образовательных учреждений МВД России юридического профиля / под ред. В.Я. Кикотя. 2-е изд., перераб. и доп. М. : Юнити-Дана, 2010. 479 с.

При анализе конфликтов между личностью и группой важно учитывать их многообразие и причины. Среди *основных причин* таких конфликтов можно выделить:

- ожидания личности противоречат ожиданиям группы (поведение личности не соответствует нормам группы);
- противоречия между личностью и группой в целях, ценностных ориентациях, интересах и т. д.;
- борьба личности за повышение своего статуса в группе, в том числе и за место лидера;
- поиск и нахождение реального или мнимого виновника неудач в деятельности группы.

В целом характер взаимоотношений сотрудников связан с социально-психологическим климатом подразделения и проявляется в таких показателях, как уровень удовлетворенности отношениями в коллективе, степень сплоченности, позитивное межличностное восприятие, благоприятный эмоциональный фон, отсутствие конфликтов среди различных категорий сотрудников полиции.

Таким образом, служебная деятельность сотрудников полиции по своему характеру является коллективной. В процессе этой деятельности происходит постоянное взаимодействие участвующих в ней людей. Проблема взаимоотношений в служебном коллективе сотрудников полиции очень важна для руководителя подразделения, так как она касается профессиональной подготовки сотрудников, рационального использования их ресурсов, а так же эффективности деятельности подразделения в целом. Тесные эмоционально-межличностные отношения являются весомым положительным фактором групповой эффективности.

3. ПСИХОЛОГИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ПОВЕДЕНИЯ СОТРУДНИКА ПОЛИЦИИ

Любая профессиональная деятельность предъявляет к человеку определенные требования, оказывая в дальнейшем огромное влияние на его личность, образ жизни и поведение. Чтобы определить, какими личностными качествами, умениями и навыками должен обладать сотрудник полиции, необходимо подвергнуть психологическому анализу саму эту деятельность, выявить ее особенности, раскрыть структуру (рис. 3.1).

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКА ПОЛИЦИИ

- ▶ строгая регламентация правовыми нормами (законодательными актами, нормативными документами МВД России и т. п.);
- ▶ наличие властных полномочий;
- ▶ противоборство и противодействие заинтересованных лиц;
- ▶ необходимость общения с широкой по своему диапазону средой;
- ▶ дефицит времени и наличие перегрузок;
- ▶ высокая экстремальность деятельности;
- ▶ познавательный характер профессиональной деятельности

Рис. 3.1. Психологические особенности деятельности сотрудника полиции

Исходя из задач служебной деятельности сотрудников полиции можно выделить следующие ее направления¹, представленные в табл. 2:

Таблица 2

Основные направления деятельности сотрудников полиции

Направления деятельности	Необходимые качества сотрудников полиции
Профилактическая деятельность	Для успешных профессиональных действий сотруднику необходимо иметь следующие <i>психологические качества</i> : профессиональную наблюдательность; уравновешенность; самообладание при конфликтах; способность располагать к себе людей, вызывать у них доверие; наблюдательность; умение отстаивать свою точку зрения; способность к воссозданию образа по словесному описанию; умение делать выводы из противоречивой информации и др.

¹ Основные виды деятельности и психологическая пригодность к службе в системе органов внутренних дел : справочное пособие / под. ред. Б.Г. Бовина, Н.И. Мягих, А.Д. Сафронова. М. : НИЦ проблем медицинского обеспечения МВД России, 1997. 342 с.

Направления деятельности	Необходимые качества сотрудников полиции
Оперативно-розыскная деятельность	Выполнение оперативным работником должностных обязанностей требует наличия следующих <i>психологических качеств и умений</i>: способности решать профессиональные задачи в ситуациях, сопровождающихся высокой степенью личного риска и опасности для жизни; готовности к ситуациям силового единоборства с преступниками; повышенной ответственности за свои действия; высокой психофизиологической выносливости, связанной с отсутствием фиксированного рабочего времени; способности выдерживать длительное эмоциональное напряжение, чувство страха, неопределенности и т. п.; постоянной интеллектуальной активности (анализ непрерывно меняющейся информации, удержание в памяти большого количества фактов; принятие решений в условиях дефицита времени и информационной неопределенности); способности к ролевому перевоплощению
Деятельность по расследованию правонарушений	Выделяют несколько групп личностных качеств, определяющих успешность работы при раскрытии и расследовании правонарушений. К ним относят: <i>мотивационно-ценностные особенности</i> (развитое правосознание; честность; мужество; принципиальность; добросовестность; дисциплинированность и др.); <i>познавательные качества</i> (высокий уровень интеллекта; гибкость мыслительных процессов; творческое мышление; наблюдательность; умение прогнозировать; хорошая память; развитое произвольное внимание и др.); <i>коммуникативные качества</i> (умение устанавливать психологический контакт; владение коммуникативной техникой поведения; наличие организаторских качеств и др.); <i>иные личностные особенности</i> (устойчивая и адекватная самооценка; самостоятельность и независимость суждений; ответственность; самоуважение)

Направления деятельности	Необходимые качества сотрудников полиции
Деятельность по охране общественного порядка и безопасности	Важными для сотрудников (особенно патрульно-постовой службы) являются следующие <i>личностные качества</i> : наличие определенного жизненного и профессионального опыта; способность к эмпатии; уверенность в себе, настойчивость, способность к противодействию нарушителям правопорядка; хорошая спортивная подготовка; наблюдательность; способность к усвоению новых знаний, обучению; активная личностная позиция; мотивация достижений; оперативность в принятии решений; требовательность

Множественность задач, стоящих перед органами внутренних дел, ведет к выделению групп сотрудников, выполняющих специфические функции, а именно: сотрудников следственных, оперативных, криминалистических подразделений и др. Тем не менее, в любой юридической деятельности имеются следующие стороны:

1. Социальная деятельность — включает профилактические мероприятия, правовую пропаганду, участие в перевоспитании (беседы не для протокола).

2. Поисковая деятельность — заключается в сборе информации, необходимой для решения профессиональных задач.

3. Реконструктивная деятельность — анализ информации и выдвижение гипотез, планирование.

4. Коммуникативная деятельность — получение информации в процессе общения.

5. Организаторская деятельность — заключается в волевых действиях по проверке рабочих версий, планировании, делится на самоорганизацию и организацию людей в коллективном решении профессиональных задач.

6. Удостоверительная деятельность — приведение информации в специальную форму (постановление, протокол и т. д.).

Деятельность сотрудников различных служб полиции специфична и имеет свою направленность, однако звеном, объединяющим их и заставляющим тесно взаимодействовать, является наличие единого объекта деятельности — преступника.

Современные требования профессиональной этики в деятельности сотрудников полиции призывают учитывать личность и индивидуальные качества человека как объекта деятельности. Профессионализм сотрудника полиции напрямую зависит от его способности быть универсальным человековедом. Он обязан учесть все взаимосвязанные особенности человека и как индивида, и как личности. Только при таком подходе сотрудник может достичь вершины профессионального мастерства.

Объектом профессиональной деятельности сотрудника полиции является другой человек во всей совокупности его проявлений (его характер, мировоззрение, привычки, особенности его психологии и анатомии, специфика его внутреннего мира). В настоящее время еще недостаточно изучены процессы влияния человека как объекта деятельности на активно действующего субъекта-профессионала. Сотрудники полиции вынуждены взаимодействовать с людьми, преступившими закон, которые отличаются своим отношением к праву, уже имеют деформированную психику, сознание, мораль. Общение с ними, необходимость установления контакта, работа над их перевоспитанием и исправлением требует от этих категорий служащих необходимости учета в своих воздействиях психологических и моральных особенностей правонарушителей. Нельзя понять другого человека, не познав до конца его мировоззрения. Чтобы спрогнозировать возможные ухищрения преступника, надо их досконально знать. Сотруднику необходимо умение поставить себя на место преступника, прожить какой-то период времени в образе другого. Он должен общаться с правонарушителями, понимать их мысли, чувства, моральные установки¹.

Изучение личности преступника необходимо для определения причин совершения преступления. Причинами совершения преступлений являются социально отрицательные свойства и прежде всего криминальная мотивация поведения личности, которые взаимодействуют с криминогенными условиями среды и ситуации. Преступное поведение возникает при доминировании негативных личностных и социальных факторов, а также психических аномалий. Основные характеристики психологических типов преступников представлены в табл. 3.

¹ Скворцова Е.В. Психолого-педагогическая реабилитация сотрудников милиции в ситуации профессиональной деформации личности : автореф. дис. ... канд. психол. наук. М., 2007. 19 с.

Психологические типы преступников

Типы преступников	Поведенческие характеристики личности преступников
Расхитители	Адаптивны, сдержаны, общительны, могут хорошо контролировать свое поведение, как правило, не испытывают трудностей при установлении контактов, для многих свойственно стремление к лидерству
Корыстно-насильственные	Импульсивны, агрессивны, неуправляемы, пренебрежение к социальным нормам, с низким интеллектуальным и волевым контролем, с повышенной враждебностью к окружающим, внезапность поступков
Воры	Более адаптивны (сходны с корыстно-насильственными, но их особенности менее выражены); менее импульсивны; менее агрессивны, более общительны, гибкое поведение сочетается с низким уровнем тревожности, стремятся к контактам; с большим контролем собственного поведения
Убийцы	Импульсивны, подозрительны, мстительны, высокая тревожность, эмоциональная возбудимость, низкая ценность жизни другого человека, неустойчивость социальных связей, склонность к конфликтам, завышенная самооценка
Киллеры	Максимально осторожны, внимательны, лабильны, находчивы, спокойны и уравновешены, другого человека воспринимают как мишень (черты некрофилии), умеют быть незаметными
Насильники	Импульсивны, склонны к доминированию и преодолению препятствий; самая низкая чувствительность в межличностных контактах (черствость), низкий интеллектуальный контроль, нарушение адаптации
Сексуальные убийцы-маньяки	Особо жестоки, подозрительны, злопамятны, эгоцентричны, число жертв более двух; испытывают сексуальные переживания, совершают преступления в условиях неочевидности, расстройства психической деятельности, но, как правило, вменяемы

Чтобы понять личность правонарушителя, необходимо проникнуть в ее внутренний мир, выявить индивидуальные особенности. Для этого следует рассмотреть все связи и отношения, в которых находилась или находится личность правонарушителя (семья, школа, трудовой коллектив). Психические процессы и состояния человека являются характеристикой его личности. Психофизиологическая характеристика личности выражает ее биологическую составляющую, особенности которой определяют индивидуальность личности, ее неповторимость и самобытность.

Наиболее характерные психологические черты преступника:

- 
- *плохая (низкая, слабая) адаптация;*
 - *общая неудовлетворенность положением в обществе;*
 - *импульсивность, проявляющаяся в сниженном самоконтроле, необдуманных поступках, эмоциональной незрелости, инфантильности;*
 - *заниженное значение нравственно-правовых норм;*
 - *оценка социальной ситуации на основе личных переживаний;*
 - *нарушения в сфере общения: трудность в установлении контактов, неумение встать на точку зрения другого и посмотреть на себя со стороны, отсюда низкая возможность адекватной ориентации, провоцирующая аффективные идеи и формирующая замкнутость, агрессивность, подозрительность¹.*

Для того чтобы понять преступное поведение человека, необходимо глубоко проникнуть в его психологию, т. е. составить психологический портрет преступника. Провести скрытое «тестирование» потенциального злоумышленника и построить его «профиль» для выявления преступных замыслов сотрудникам полиции дает возможность такой метод, как профайлинг.

Профайлинг — комплекс методов и методик оценки и прогнозирования поведения человека на основе анализа наиболее информативных признаков, характеристик внешности и поведения.

Практика применения данного метода за рубежом и в России показала, что профайлинг позволяет сделать достаточно точное

¹ Сорочан В.В. Юридическая психология. М. : МИЭМП, 2010. 105 с.

предположение о потенциальной опасности субъекта и может быть использован на железнодорожных вокзалах, автовокзалах, аэропортах, а также в местах массового скопления людей для превентивных мер по предупреждению терроризма и других общественно опасных действий, угрожающих гражданам.

В концепции профайлинга «психологическое профилирование» предполагает выявление особенностей, характеризующих личность другого человека, путем «непосредственного наблюдения», т. е. без длительного психологического изучения личности, а только по признакам внешнего облика и поведения, за короткое время составление впечатления о возможности совершения этим человеком противоправных действий.

Правила исследования профайлером внешности и поведения человека:

- панорамный обзор пространства в исследуемом секторе позволяет уловить «ритм» окружающей обстановки и выделить любое лицо, выпадающее из этого «ритма»;
- осмотр объекта не по случайной траектории, а последовательно и планомерно «ощупывая взглядом» наиболее значимые элементы, «смысловые центры изображения»;
- эффективная организация произвольного внимания: профайлеру необходимо учитывать закон Э. Титчинера, который гласит, что произвольное внимание, раз установленное, далее функционирует как непроизвольное;
- соблюдение принципа скрытности наблюдения. Если в поле зрения обнаружен подозрительный человек, не рекомендуется смотреть на него пристально. При необходимости получения дополнительной визуальной информации целесообразно посмотреть «поверх» или «в сторону» от этого человека, с тем, чтобы не вызывать подозрения, что он находится под наблюдением;
- избегание стереотипного мышления при восприятии и составлении первого впечатления, которое возникает, как правило, на основе прошлого опыта, в результате стремления строить выводы на базе ограниченной информации. Стереотипизация в определенной степени упрощает процесс познания другого человека, но не способствует точности построения его образа.

Профайлинг заставляет более вдумчиво наблюдать и анализировать окружающую обстановку, поведение людей, искать подозрительные признаки и устанавливать причинно-следственные связи, нестандартно подходить к решению возникающих в работе проблем. Профайлинг может быть использован в профессиональной подготовке сотрудников оперативно-разыскных и оперативно-поисковых подразделений, сотрудников полиции общественной безопасности, психологов органов внутренних дел.

Эффективность выполнения поставленных перед сотрудниками полиции задач во многом зависит от знания сотрудниками специфики профессионального общения, умения устанавливать деловые контакты и правильного поведения в конфликтных ситуациях.

Одной из характерных особенностей профессиональной деятельности сотрудника полиции является необходимость общения с представителями разных возрастных категорий, с людьми различных профессий, занимающих различное правовое положение. Это требует знания психологии человека вообще и психологических основ общения в частности.

Общение — процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя три различных процесса: коммуникацию (обмен информацией), интеракцию (обмен действиями) и социальную перцепцию (восприятие и понимание партнера).

Профессиональное общение представляет собой такую разновидность взаимодействия между людьми, которое осуществляется на основе определенного вида деятельности и нацеливается на достижение конкретного результата. Его сущностью является изменение взглядов, оценок, установок, намерений, психических состояний, поведения его участников путем обмена познавательной и аффективно-оценочной информацией в интересах достижения конкретного эффекта.

Профессиональное общение отражает ситуацию, когда целью взаимодействия является заключение конкретного соглашения или договоренности. Такое общение, по мнению Ю. Б. Алешиной и Л. А. Петровской, отличается от других его видов (интимно-личностное, диагностическое, воспитательное) следующими моментами:

- во-первых, в большинстве случаев такое взаимодействие осуществляется между людьми, не состоящими друг с другом в

- близких межличностных отношениях (между коллегами, начальником и подчиненным и т. д.);
- во-вторых, статус каждого из участников общения по отношению друг к другу в данном случае четко определен, т. е. существуют общепризнанные нормы и представления, характеризующие то, что каждый из них может требовать и ждать от другого;
 - в-третьих, нарушение этих норм, правил и ожиданий будет восприниматься как отклонение от нормы и мешать общению;
 - в-четвертых, для инициации такого общения нужен предмет или повод, без которого беседа состояться не может¹.

Особенности профессионального общения сотрудников полиции:

1. Специфичность поводов для вступления в общение. В большинстве случаев поводом для вступления в общение являются совершенное либо готовящееся преступление, правонарушение, асоциальное поведение.

2. Наличие множественности целей в каждом акте общения. Кроме получения информации о конкретном преступлении, правонарушении и личностях участников в каждом акте общения должны реализовываться задачи воспитания человека, преодоления социально негативных свойств и качеств личности, предупреждения преступлений и правонарушений как данного лица, так и его окружения.

3. Конфликтный характер общения. Специфика поводов вступления в общение — преступление или правонарушение — ведет к тому, что цели участников общения не совпадают. Здесь конфликт представляет собой противостояние, противоборство между людьми, как следствие взаимоисключающих интересов и позиций.

4. Формализация общения, т. е. регламентация целей, характера и способов общения посредством различных документов.

5. Специфика психических состояний участников общения – повышенное нервное напряжение в связи с высокой ответственностью за результаты общения; доминирование отрицательных эмоциональных состояний.

¹ Алешина Ю.Б., Петровская Л.А. Психология общения: психологическая компетентность пропагандиста. М., 1989. 189 с.

6. *Особое значение психологического контакта¹. Успешное достижение целей в профессиональном общении зависит от многих факторов объективного и субъективного порядка. Однако главным условием этого является наличие у сотрудника полиции такого личностного качества, как коммуникативная компетентность.*

Коммуникативная компетентность — это сложное социально-психологическое образование, выражающееся в способности человека адекватно оценивать себя, свое место среди других людей, правильно определять личностные особенности и эмоциональные состояния партнеров по общению, прогнозировать межличностные события, выбирать и осуществлять адекватные способы обращения с окружающими² (рис. 3.2).

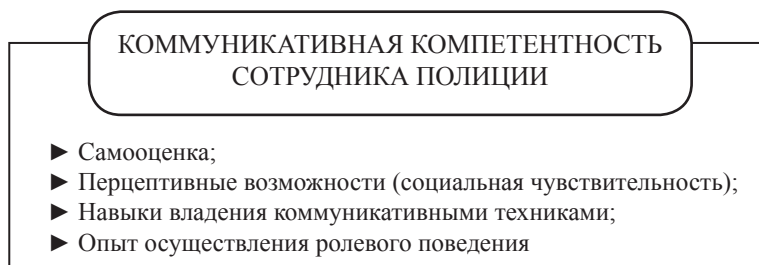


Рис. 3.2. Коммуникативная компетентность сотрудника полиции

Анализ практики показывает, что в различных ситуациях профессиональных контактов с гражданами особое значение приобретает развитая способность сотрудника полиции к профессиональной самопрезентации. Не случайно Д. Майерс подчеркивает: «В разной степени мы постоянно управляем впечатлениями, которые создаем. Хотим ли мы произвести впечатление, запугать или показаться беспомощным, мы являемся общественными созданиями, играющими перед аудиторией»³. Акт самовыражения и поведения, направленный на то, чтобы создать благоприятное впечатление, соответствующее чьим-либо идеалам, Д. Майерс называет «самопрезентацией». Причем он включает в рамки данного определения как

¹ Цветков В.Л. Психология конфликта. От теории к практике : учебное пособие. М.; 2015. 183 с.

² Караяни А.Г., Цветков В.Л. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях : учебное пособие для студентов вузов. М. : Юнити-Дана, 2015. 247 с.

³ Майерс Д. Социальная психология. 7-е. изд. М. ; Спб : Питер, 2004. 688 с.

стремление человека наилучшим образом представить себя окружающим (внешняя аудитория), так и сохранять позитивное самовосприятие (внутренняя аудитория).

Самопрезентация — вербальная и невербальная демонстрация собственной личности в системе внешних коммуникаций. Целесообразно выделить три основных аспекта самопрезентации:

- функциональный (отражает соответствие выполняемой деятельности внутренним склонностям человека, сформированность профессиональной позиции);
- социальный (отражает общительность, способность устанавливать личный контакт с людьми, способность создавать желаемое впечатление);
- духовный (отражает жизненные смыслы человека).

Сотрудник полиции, как и каждый индивид, стремится, чтобы формирующийся в сознании внешней и внутренней аудитории образ своего Я был максимально положительным. Эффективность самопредъявления во многом зависит от уверенности сотрудника полиции — асертивности (от англ. *assertive* — уверенный в себе, настойчивый, умеющий настаивать на своем).

Асертивность сотрудника полиции проявляется в способности выражать мысли прямо, честно и открыто, средствами, уважающими права других. Это противоположно агрессивному поведению — когда мы требуем, нарушая права других людей, или пассивному поведению, — когда люди лишают себя возможности соблюсти свои собственные права и интересы. Отличительная особенность уверенного поведения (асертивного) — адекватная оценка своей ответственности.

Признаки асертивного поведения:

- целенаправленность;
- ориентированность на преодоление возникающих препятствий, а не на переживания;
- гибкость, адекватность реакций на быстро меняющуюся обстановку;
- социальная ориентированность, направленность на конструктивные отношения с окружающими;
- сочетание спонтанности с возможностью произвольной регуляции;
- настойчивость, не переходящая в агрессию;

- направленность на достижение успеха, а не на избегание неудач;
- созидание.

Сотруднику полиции необходимо владеть следующими вербальными и невербальными приемами асертивного поведения:

- активное слушание;
- голос ровный, произнесение слов отчетливое;
- прямой взгляд на собеседника, отведение взгляда связано только с обдумыванием;
- прямая, сбалансированная, открытая позиция тела;
- жесты соответствуют словам: скоординированные, обдуманные (возможны жесты «эмблемы» и «иллюстраторы»), без резких движений (отсутствие жестов «манипуляторов»);
- использование уточняющих вопросов с целью проверки ясности понимания;
- использование фраз сотрудничества: «Что Вы думаете по этому поводу?», «Мне интересно ваше мнение», «Что Вас интересует?», «Как Вы считаете это должно происходить?» и т. п.;
- подчеркнутые утверждения заинтересованности: «Мне бы очень хотелось ...», «Я надеюсь на ...», и т. п.;
- последовательная аргументация и контраргументация, конструктивное восприятие и амортизация критики.

Деятельность сотрудника полиции характеризуется специфичностью поводов для взаимодействия с различными категориями граждан (потерпевшими, свидетелями, подозреваемыми и т. д.). От умения сотрудников общаться с ними, устанавливать психологический контакт, доверительные отношения зависит качество получаемой оперативно значимой информации, что в свою очередь влияет на успешность деятельности в целом.

Психологический контакт — начальная фаза общения, в процессе которой происходит взаимная увязка целей и интересов партнеров по общению, обеспечивающая их дальнейшее взаимопонимание.



Установление психологического контакта есть целенаправленная, планируемая деятельность по созданию условий, обеспечивающих развитие общения в нужном направлении и достижение его целей. В основе контакта лежит умение понять цели, интересы партнера и способность продемонстрировать ему, что ваши цели совпадают или близки.

Этапы установления психологического контакта:

1. Прогнозирование общения и формирование модели партнера. Главная задача этапа — сбор информации о партнере по общению.

2. Создание внешних условий, облегчающих установление контакта, т. е. выбор времени, места, ситуации, обеспечивающих реализацию намеченной стратегии поведения.

3. Проявление внешних коммуникативных свойств в начале зрительного контакта, т. е. формирование образа и его демонстрация партнеру. Цель этапа — снять у партнера предубеждение и заинтересовать предстоящим общением.

4. Оценка психического состояния, отношения партнера к начавшемуся общению. Источник: мимика, жесты, речь, интонации партнера.

5. Устранение помех в общении.

Помехи, возникающие в процессе общения и пути их преодоления:

- формирование в процессе адаптации у сотрудника или у партнера отрицательной установки к предстоящему общению (для сотрудника — мобилизовать волевые ресурсы, сломать установку; для партнера — сменить стиль поведения);
- непонимание партнером сути предлагаемого поведения, формирование конфликта (два варианта: первый — обострить конфликт и тем самым заставить партнера продолжать взаимодействие; второй — снять конфликт);
- психическое состояние партнера (депрессия, тревога, фрустрация, эйфория), затрудняющее общение (переключить внимание партнера на другой объект, тем самым снизить эмоциональное возбуждение).

Эффективность работы сотрудника полиции во многом зависит от его умения общаться с другим человеком. В этой связи большое значение приобретает профессионально-психологическая подготовка по организации профессиональных контактов. Их эффективность напрямую зависит от знания психологических особенностей собеседника (обвиняемого, свидетеля, потерпевшего и т. д.), наличия конкретных психологических умений, позволяющих психологически грамотно подходить к конструированию актов професси-

онального общения, планируя в процессе их реализации решение служебных задач.

Сотрудники полиции должны учитывать следующие факторы, которые могут вводить их в заблуждение относительно личности в процессе общения:

1. Наличие заранее заданных установок, оценок, убеждений, стереотипов, которые имеются у сотрудника полиции задолго до того, как реально начался процесс восприятия и оценивания другого человека. В соответствии со своими установками, убеждениями, стереотипами сотрудник органов внутренних дел заранее относит человека к определенной категории людей и в процессе общения направляет свое внимание на поиск черт личности, присущих группе людей, к которой он его отнес.

2. Стремление сделать преждевременные заключения о личности оцениваемого человека до того, как о нем получена исчерпывающая и достоверная информация. Некоторые люди, например, имеют «готовое» суждение о человеке сразу же после того, как в первый раз повстречали или увидели его.

3. Безотчетное структурирование личности другого человека проявляется в том, что логически объединяются в целостный образ только строго определенные личностные черты, и тогда всякий признак человека, который не вписывается в этот образ, отбрасывается.

4. Эффект «проецирования» проявляется в том, что другому человеку приписываются по аналогии с собой свои собственные качества и эмоциональные состояния, даже если они объективно отсутствуют. Человек, воспринимая и оценивая людей, склонен логически предположить: «все люди подобны мне» или «другие противоположны мне». Например, добрый, отзывчивый, честный человек, может воспринять незнакомого через «розовые очки» и ошибиться.

5. «Эффект ореола» проявляется в том, что первая услышанная или увиденная информация о человеке или событии является очень существенной, способной влиять на все последующее отношение к этому человеку. Если общее впечатление о человеке благоприятно, то его положительные черты переоцениваются, а недостатки либо не замечаются, либо оправдываются. И наоборот, если общее впечатление о человеке отрицательно, то даже благородные его поступки не замечаются или истолковываются превратно как своекорыстные.

6. На восприятие другого влияет эмоциональное состояние сотрудника полиции во время взаимодействия: раздражение (например, из-за плохого самочувствия), может привести к преобладанию негативных признаков в оценках человека. Хорошее настроение сотрудника способствует более позитивному восприятию событий и других людей.

7. «Эффект последней информации» проявляется в том, что если человек получили негативную информацию о человеке последней, эта информация может перечеркнуть все прежние мнения об этом человеке¹.

Психологическая подготовка предполагает усвоение сотрудниками *определенных правил*, которые позволяют облегчить процесс установления психологического контакта² (рис. 3.3).

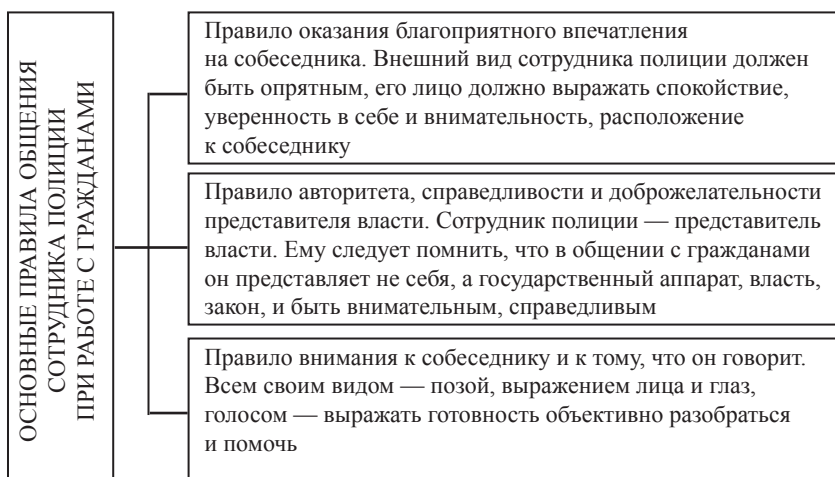


Рис. 3.3. Основные правила общения сотрудника полиции при работе с гражданами

В практической деятельности сотрудника полиции находят применение различные психологические приемы установления контак-

¹ Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления : учебное пособие. Ростов н/Д : Феникс, 2009. 414 с.

² Лебедев И.Б., Родин В.Ф., Цветков В.Л., Эриашвили Н.Д. Юридическая психология : учебник для студентов вузов, курсантов и слушателей образовательных организаций МВД России юридического профиля / под ред. В.Я. Кикотя. 2-е изд., перераб. и доп. М. : Юнити-Дана, 2014. 479 с.

та. Психологический прием представляет собой наиболее рациональный способ психологического воздействия, в качестве которого могут выступать как отдельные операционные действия, так и ситуативно-целесообразная линия поведения сотрудника. На практике использование тех или иных приемов установления психологического контакта осуществляется, как правило, комплексно: один прием дополняет другой и создает условия для применения третьего.

При установлении психологического контакта сотруднику необходимо действовать с учетом особенностей личности собеседника, его чувств и психического состояния. В ходе общения недопустимы фамильярное обращение с гражданами, заискивание, бездушное отношение, формализм, добродушная снисходительность, беспринципность, отсутствие определенной линии поведения. Все это может привести к отчуждению и недоверию со стороны граждан. С другой стороны, самообладание, такт, настойчивость, принципиальность вызывают уважение к сотруднику как к должностному лицу и личности. Уже при первой встрече надо вызвать доверие к себе собеседника.

Наиболее распространены в профессиональной деятельности сотрудника полиции следующие приемы установления психологического контакта:

- «Доброжелательность». Используемые средства: улыбка, радужное обращение, мимика участия, ориентация корпуса в сторону собеседника, контакт взглядов;
- «Да-техника» (накопление согласий). Сотруднику необходимо начинать с нейтральных тем или вопросов, на которые можно получить положительный ответ собеседника. Начинать с констатации фактов по рассматриваемой проблеме, не вызывающих сомнения. Добиваться при этом четких ответов собеседника — «Да», «Согласен», «Подтверждаю», «Возражений нет» и т. п.;
- «Втягивание в диалог» определяет меру инициативы сотрудника. Обращения к собеседнику должны побуждать его высказываться. Обмен репликами нужно стараться уравновесить;
- «Вы-техника»: пока эмоциональная напряженность собеседника не снята и не сформировано поле взаимного интереса, говорить следует о вещах, составляющих область позитивных интересов партнера;

- аттракция (демонстрация положительного эмоционального отношения): «имя собственное»; «золотые слова»; «личная жизнь»; «терпеливый слушатель» и т. п.;
- «Приятное зеркало». Суть приема составляет искусство вести беседу на темы, подкрепляющие самоуважение партнера. Она проявляется в плотной эмоциональной пристройке к линии беседы, вызывающей позитивные реакции у собеседника. Выражение согласия с высказанным собеседником суждением может быть не только словесным: многое значат жесты восхищенного удивления, сопереживание в мимике и пр.;
- обособление в диаду «мы»: «Вы и я», «Мы с Вами», «Мы вдвоем» и т. д. Этому способствуют беседа с глазу на глаз, отсутствие посторонних, сокращение дистанции разговаривающих. На слово «мы» не скупиться, подчеркивая близость и доверительный характер общения;
- ограничения в поведении при установлении психологического контакта. Такими ограничениями являются: выражение несогласия со взглядами собеседника; неопределенность и сложность словесных высказываний; смена линии поведения в первой беседе до достижения взаимного согласия (поспешность перехода к развитию отношений), неуверенность и заискивание в обращениях к собеседнику.

Для сотрудников полиции умение преподнести информацию, убедить гражданина в правильности своей точки зрения является необходимой частью профессии. Коммуникация наиболее успешна в том случае, если сотрудник считается с особенностями гражданина.

Понимание человека — главное условие для преодоления всех барьеров. Чтобы сообщение было правильно понято, сотрудник полиции имеет возможность использовать следующие речевые приемы:

- ясно и грамотно сформулировать свою мысль;
- говорить разборчиво, внятно, избегать скороговорок;
- говорить выразительно (выбрать правильный тон разговора, расставить логические ударения, найти точную интонацию и т. д.);
- высказываться «целостно», т. е. достигать смысловой целостности высказывания; высказываться логично и связно, продуктивно и содержательно;
- сообщение должно быть грамотно изложено, построено, правильно структурировано для лучшего запоминания текста (использование правил «рамки», «цепи» и др.).

- голос, громкость, эмоциональность, тембр и темп должны варьироваться в зависимости от цели речевого воздействия и его содержания;
- при общении с гражданами следует использовать точные слова, понятные речевые обороты, синонимичные выражения;
- произношение должно быть отчетливым, ясным, речь должна отличаться грамматической выразительностью;
- не бояться паузы: пауза — элемент общения, она позволяет собеседникам собраться с мыслями, осмыслить значение услышанного;
- не следует допускать срывов голоса и переходить на крик.

Для сотрудника полиции, который должен в процессе общения с гражданами выяснить обстоятельства того или иного происшествия, одним из важнейших качеств является умение задавать вопросы.

Основные требования, предъявляемые к постановке вопросов:

- вопросы должны быть четкими, точными, ясными, конкретными и краткими. Важна их логическая последовательность и обоснованность;
- вопросы не должны содержать в себе подсказки на определенный ответ;
- вопросы не должны содержать утверждения и оценки сотрудника;
- вопросы не должны унижать или оскорблять собеседника.

При этом сотрудники должны соблюдать ряд правил:

- ясность и краткость: задавая вопрос, надо учитывать образовательный уровень, возраст, привычный лексикон собеседника;
- использовать «открытые вопросы» (какой, почему, где? и т. д.) предполагающие развернутый ответ; избегать так называемых «закрытых вопросов», таких, на которые можно ответить только «да» и «нет»; следование данному правилу приведет к уменьшению количества односложных ответов;
- конкретность: конкретно поставленные вопросы свидетельствуют о знании материала, о компетентности сотрудника;
- «хотите получить интересный ответ — поломайте голову над интересным вопросом». Здесь уместно вспомнить о существовании таких вопросов, которые называются «проективными». Это вопросы-ситуации: «Если можно было бы начать сначала,

что бы вы выбрали?»; «Представьте себе, что..., а как бы вы поступили?»; «А что бы вы сказали, если бы...?» и т. д.

Умение слушать и понимать — это активный процесс проникновения во внутренний мир собеседника. Оно включает ряд приемов:

- пассивное слушание: невмешательство, нейтральные, мало-значительные фразы (да ..., я Вас понимаю и т. п.), кивки;
- активное слушание: обращение за уточнением, перефразирование, отражение чувств говорящего и др.

Информацию о человеке можно получить тогда, когда между сотрудником и его собеседником устанавливается благоприятная психологическая атмосфера общения. Для этого важно уметь разговаривать собеседника, а добившись этого — внимательно слушать.

Важно уметь слушать и испытывать искреннюю заинтересованность в предмете разговора. Для этого психологи рекомендуют так называемую технику активного слушания, которая опирается на «трехтактную схему выслушивания»: поддержка — уяснение — комментирование.

Приемы активного слушания:

1. «Вербализация А» (повторение, дословное воспроизведение, цитирование сказанного). Собеседник точно, дословно повторяет высказывание партнера; при этом он может начать с вводной фразы: «Другими словами вы считаете ...» или «Как я вас понял ...» и т. д.

2. «Вербализация Б» (пересказ, парафраз). Собеседник воспроизводит высказывание партнера в сокращенном виде, кратко формулирует самое существенное.

3. «Вербализация В» (развитие идеи). Собеседник пытается вывести логическое следствие из высказывания партнера.

Группа приемов, относящихся к технике активного слушания, считается наиболее оптимальной, поскольку, во-первых, позволяет показать партнеру, что собеседник его не просто слушает, но и слышит, что является залогом установления эмоционального контакта. Во-вторых, повторение, развитие идеи собеседника позволяет уточнить рациональное содержание высказывания, что, также способствует взаимному пониманию партнеров¹.

¹ Полтавцева Л.И. Интеграция достижений психологии в криминалистику : автореф. дис. ... д-ра юрид. наук. Волгоград : Волгогр. акад. МВД России, 2003.



Сотрудник полиции, ПОМНИ:

изменения в привычном наборе используемых речевых средств может свидетельствовать о переменах эмоционального состояния человека, его неискренности и фальши.

Эффективность деятельности сотрудников полиции во многом зависит и от умелого использования определенных методов психологического воздействия на людей, таких как убеждение, внушение, принуждение, стимулирование. Психологическое воздействие применяется в процессе предупреждения, раскрытия и расследования преступлений, осуществления профилактической работы с правонарушителями, в ходе нейтрализации негативных явлений, возникающих в экстремальных ситуациях, организационно-управленческой деятельности. Применение методов психологического воздействия является важным резервом совершенствования деятельности сотрудников органов внутренних дел.

Метод убеждения является ведущим в системе методов психологического воздействия. Под убеждением понимают прямое коммуникативное воздействие, в ходе которого происходит сознательное принятие объектом определенной позиции. Этот метод «апеллирует к уму, логике, опыту и чувствам человека, обеспечивая добровольное принятие идей, их самостоятельное осмысливание и превращение в мотивы поведения»¹.

Требования, предъявляемые к убеждению:

- 1) текст убеждения должен быть понятным объекту и соответствовать его социальному опыту;
- 2) смысл убеждения должен быть значимым и актуальным для объекта воздействия, т. е. он должен соответствовать его основным потребностям и мотивам;
- 3) должно быть необходимое сочетание абстрактных теоретических положений с конкретными реальными жизненными фактами; причем, чем ниже уровень развития объекта воздействия, тем больше должно быть конкретных фактов и наоборот, более высокий уровень развития требует большей опоры на теоретические положения и концепции.

¹ Крысько В.Г. Психология и педагогика в схемах и комментариях : учебное пособие. М. : Эксмо, 2010. 410 с.

4) сравнительно высокий уровень эмоциональности; здесь нужно соблюдать меру, так как слишком высокий эмоциональный накал затрудняет восприятие смысла текста убеждения.

5) последовательность изложения и передачи информации; лучше давать информацию постепенно и разбить ее на несколько этапов.

Широко распространенным приемом является разъяснение, которое может касаться самых различных сторон социальной жизни, социальных ценностей и принципов поведения в обществе. Разъяснительная работа достигает успехов в том случае, если она не сводится к изложению прописных истин, общеизвестных положений, а опирается на конкретные убедительные факты. Опираясь на них, следует шире применять приемы сравнения, сопоставления, противопоставления. Полезным в разъяснительной работе является раскрытие всех фактических и юридических последствий противоправных действий, их продолжения, повторения, показ того, что эти последствия, как правило, не соизмеримы с сиюминутной «выгодой» от таких действий.

Разъяснение с успехом может быть использовано в работе со взрослыми правонарушителями, чья нравственная запущенность выражается, главным образом, в обедненности сознания, скудности знаний, неразвитости интеллекта, а также с лицами, у которых отмечается морально-психологическая слабость личности, ее раздвоенность, легкомыслие, бесшабашность, бездумное отношение к жизни, к своим поступкам и их последствиям.

В случаях, когда требуется доказать сложность, несостоятельность каких-либо положений и взглядов, применяется более сложный прием словесного убеждения — опровержение. Его использование создает определенные психологические сложности, связанные с борьбой мотивов, переоценкой ценностей, пересмотром привычных взглядов и отношений, ломкой стереотипов. Для опровержения стойких антиобщественных взглядов, доказывания их несостоятельности необходимы веские аргументы, тщательное психологическое изучение объекта воздействия (выявление «слабых», уязвимых сторон личности). Успешное использование этого приема требует высокой эрудиции, последовательности суждений, неукоснительного соблюдения всех требований, предъявляемых к методу убеждения в целом.

Принуждение — метод воздействия, результатом которого является принятие какого-либо предложения. Метод принуждения с психологических позиций, по сути, совпадает с методом убеждения. Субъект обосновывает свою точку зрения с помощью доказательств, однако главная особенность метода принуждения, по сравнению с убеждением, в том, что он потенциально содержит в себе негативные санкции для объекта.

Особенностью метода внушения является некритическое восприятие объектом информации, позволяющее изменить его поведение в короткий период времени. При внушении не затрагиваются глубинные структуры личности (мотивационно-потребностная сфера), оно имеет чисто ситуативный характер. Сопровождается очень высоким уровнем эмоциональной напряженности. Этот метод наиболее широко применяется, когда надо срочно и быстро изменить поведение человека, хотя бы на короткий срок.

Эффективность внушения усиливает все то, что снижает возможность рациональной оценки ситуации — страх, неуверенность в собственных силах, эмоциональные переживания. Для того, чтобы внушение было наиболее эффективно нужно, во-первых, предварительно изучить предполагаемый объект воздействия, т. е. постараться как можно больше собрать информации об основных мотивах поведения человека, дать оценку уровню его интеллектуально-культурного развития. Во-вторых, учитывать возможность коммуникативных барьеров общения и по возможности их преодолевать. Среди таких барьеров можно выделить:

а) понятийный или терминологический — использование непонятных слов и терминов затрудняет понимание и снижает интерес к смыслу сообщения;

б) барьер стереотипизации возникает, если человек неосознанно кому-то подражает. Примером такого шаблона является фраза: «в соответствии с решениями ...». Для того, чтобы внушение было наиболее эффективно, в речи необходимо избегать стандартных фраз;

в) ролевой и статусный барьер, определяется степенью готовности человека сосредоточить свое внимание на сообщениях определенного содержания, воспринимать их и усваивать, которая в значительной мере зависит от представлений о статусе, престиже, искренности намерений говорящего и достоверности исходящей от него информации;

г) половозрастной барьер — возникает в самых разнообразных сферах человеческого взаимодействия: между взрослыми и детьми (взрослый не понимает того, чем живет ребенок, что является причиной многих конфликтов), между людьми разных поколений (люди постарше нередко осуждают поведение молодых, как бы забывая себя самих в этом возрасте, а кто помоложе, раздражаются, посмеиваются).

Все эти барьеры необходимо целенаправленно преодолевать в процессе внушения.

В-третьих, для успешной реализации целей внушения необходимо учитывать, что напряженное ожидание в условиях дефицита информации по важному актуальному вопросу, серьезно влияет на готовность человека принимать предлагаемые суждения некритически.

Следующим методом психологического воздействия является метод стимулирования. Применяя этот метод, стимулируют деятельность, активность, отдельные формы поведения. Он распадается на два приема — поощрение и наказание. Суть поощрения сводится к одобрению, поддержанию и стимулированию положительных проявлений личности. Поощрение — это подтверждение правильности того, что сделано. В основе поощрения лежит доверие к нравственным силам и возможностям того, кто подвергается воздействию.

В работе с конкретными правонарушителями очень важно вовремя заметить позитивные изменения в их поведении, их общественно-полезные начинания, стремления и действия и с помощью поощрительных приемов способствовать закреплению, развитию малейших успехов в исправлении этих лиц. Особую роль в стимулировании положительного поведения правонарушителя имеет оказание ему в допустимых пределах доверия, которое развивает чувство ответственности, способствует изменению в лучшую сторону мотивации поведения. Доверием и другими приемами поощрения не следует злоупотреблять, так как они теряют силу, «девальвируются» при неумеренном употреблении. К тому же в работе с правонарушителями, особенно злостными, необходимо считаться с весьма реальной возможностью спекуляции доверием.

В отличие от поощрения — наказание, напротив, является практической демонстрацией негативных последствий данного поведения.

Основные требования, предъявляемые к методу стимулирования:

- стимулирование должно быть конкретным и ясным (т. е. должно четко пониматься объектом, какие действия и поведение поощряется, а какие наоборот наказываются);
- актуальность — отсроченное стимулирование, как правило, не дает должного эффекта;
- формы стимулирования должны соответствовать индивидуальным особенностям конкретного человека.

Конфликтные ситуации часто встречаются в деятельности сотрудников полиции, поэтому весьма важным становится формирование у сотрудников умения нейтрализовать конфликтную ситуацию и обучение их способам разрешения конфликтов.

Для успешного установления бесконфликтного общения сотрудника полиции с гражданами должны выполняться несколько необходимых условий. Так, одним из основных условий является наличие у сотрудника полиции информации о целях, потребностях, интересах гражданина и умение ее правильно интерпретировать.

Другим условием можно назвать высокую интеллектуальную и волевую активность сотрудника в случае, если он выступает инициатором данного контакта.

Следующим условием установления контактного общения с гражданами является умение сотрудника полиции регулировать свое эмоциональное состояние в соответствии с целями контакта.

Кроме того, важное условие бесконфликтного общения — знание сотрудником полиции стереотипов поведения, речевых и мимических стереотипов, присущих различным социальным группам, и умение их реализовать в процессе общения с разными категориями граждан.

Наконец, следует помнить о соблюдении целостности собственного образа, создаваемого перед партнером по общению (соответствие внешнего облика, одежды, речи, мимики, жестикуляции образа сотрудника полиции).

Соблюдение вышеперечисленных условий облегчат сотрудникам полиции установление бесконфликтного взаимодействия с гражданами в различных профессиональных ситуациях.

У сотрудников должны вырабатываться и навыки использования тактических приемов поведения в ситуации конфликтного взаимодействия, в том числе и использования конфликтной ситуации в оперативных целях. В целях обеспечения личной безопасности сотрудники должны обладать умениями диагностики агрессивных на-

мерений граждан, подозреваемых и проверяемых лиц. Своевременное выявление открытой враждебности в отношении представителя органов внутренних дел позволяет предупредить или локализовать с минимальными негативными последствиями противоправное посягательство. Каковы же основные приемы выявления агрессивных намерений?

Комплекс враждебности образуют три фундаментальные эмоции: гнев, отвращение, презрение. Особенности речи агрессивно настроенного человека: несогласие, отрицание, пререкание, доказывание правоты, неуважение, ругань и оскорбления.

Реакции, несущие угрозу прямого нападения:

- сокращение пространственной дистанции подозреваемым (правонарушителем) между ним и сотрудником полиции;
- высказывание угроз и оскорблений;
- сжимание и разжимание кистей рук, что свидетельствует о крайнем раздражении;
- сжимание пальцев в кулак;
- принятие оборонительной позы (руки, скрещенные на груди) или агрессивной позы (борцовская или боксерская стойка);
- постукивание ногой, что является признаком нервозности;
- откинутость корпуса назад, свидетельствующая о пренебрежении к сотруднику полиции;
- периодические удары себя кулаком в грудь, обычно характеризующие высокий уровень нервного возбуждения;
- принятие поз агрессивности (упереться кулаком в бок или выставить кулак вперед или угрожать кулаком);
- взгляд в сторону (пренебрежение), долгий неподвижный взгляд в глаза (желание подчинить себе и доминировать в общении), бегающий взгляд (неискренность, обман), сужение зрачков (блефование, обман)¹.

Общие рекомендации сотруднику полиции при общении с конфликтным партнером

1. Предоставьте возможность гражданину высказаться и почувствовать себя услышанным.

¹ Караяни А.Г., Цветков В.Л. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях : учебное пособие для студентов вузов. М. : Юнити-Дана, 2012. 247 с.

2. Проявите к нему искреннее внимание и уважение.
3. На вопросы и реплики отвечайте уверенно и спокойно, каким бы тоном они ни задавались.
4. Постарайтесь перевести разговор с эмоционального уровня к взаимному обсуждению настоящей проблемы («здесь и сейчас»).
5. Контролируйте проявление собственных эмоций.
6. Избегайте многословия и используйте факты, доводы, логику, излагая мысли кратко и ясно, что позволяет лучше овладеть собой, сосредоточиться на разрешении конфликта. Используйте для этого невербальные средства общения (жесты, мимику и др.), например, прямая осанка и поднятая голова вызывают уверенность в себе и своих действиях. Говорите спокойно, тактично, вместе с тем, уверенно, властно, тоном, не допускающим возражений.
7. В случае оскорбительного отношения гражданина не повышайте голоса в ответ на грубость, а предупредите, что за оскорбление должностного лица он может быть привлечен к ответственности. Подобная угроза способна вызвать у оскорбляющего произвольный эмоциональный прогноз поражения, побудить к пересмотру своего поведения.
8. Используйте властный взгляд, поскольку он способен вызвать оцепенение, парализует волю к дальнейшему сопротивлению.
9. Критические замечания воспринимайте спокойно, своевременно признавайте допущенные ошибки.
10. Искренне и в тактичной форме принесите извинения. Выразите сочувствие (за случившееся недоразумение или непонимание).
11. Для контроля и регуляции стрессового напряжения сделайте последовательно 10 коротких вдохов и 10 коротких выдохов. 4 выдоха сделайте в представленный перед собой квадрат, 3 — в треугольник, 2 — в круг.
12. Резюмируйте сказанное партнером, чтобы убедиться, правильно ли вы поняли его претензии: «Итак, если я вас правильно понял, вы хотите...».
13. Задавайте уточняющие закрытые вопросы (требующие ответов «да» или «нет»).
14. Дайте оценку ситуации в соответствии с требованиями законов.
15. Сообщите о том, что собираетесь делать для решения возникшей проблемы.



Сотруднику полиции необходимо уметь применять властные полномочия, обладать высокой культурой, использовать элементарные знания этики и этикета, быть сдержанными и коммуникабельными, восприимчивыми к потребностям других людей и учитывать их психические особенности.

Анализ практики показывает, что далеко не все конфликты разрешаются в процессе деятельности сотрудника полиции и ему часто приходится действовать в ситуациях неразрешенных конфликтов, испытывая противодействие со стороны других лиц. Но сам по себе межличностный конфликт как факт разногласий, разных позиций, разных интересов сотрудника полиции и гражданина не может иметь ни положительного, ни отрицательного характера. Он содержит в себе риск, опасность ухудшения или разрушения отношений сотрудника полиции с гражданином, но также и возможность их прояснения, снятия напряжения и приход к взаимопониманию. Более того, специалистами развиваются представления о потенциальных позитивных функциях конфликта, который является сигналом неблагополучия, сигналом к изменению.

Современное понимание конфликта отвергает однозначно негативный взгляд на конфликты как на явление патологическое и деструктивное, который был характерен в прошлом при анализе человеческих взаимоотношений. Возможность позитивного эффекта конфликта может быть сформулирована следующим образом: конфликт ведет к изменениям, изменения — к адаптации, адаптация — к выживанию.

Применительно к рассматриваемым взаимоотношениям это означает, что если сотрудники полиции воспринимают конфликт не как угрозу или опасность, но как необходимость изменений во взаимодействии с гражданами, то благодаря этому быстро адаптируются в новой ситуации и приспосабливаются к обстоятельствам, что позволяет своевременно разрешить конфликт.

Другой разновидностью профессиональных ситуаций, требующих от сотрудника полиции применения специальных приемов психологического воздействия, являются ситуации взаимодействия с лицами, находящимися в психически неадекватных состояниях или обладающими признаками психических расстройств. Психологическое воздействие на психически неадекватного человека по времени

обычно предшествует применению иных форм воздействия (физической силы, специальных средств), что часто позволяет сохранить жизнь и здоровье людей. Приемы психологического воздействия на психически неадекватного правонарушителя можно разделить на четыре группы: информационно-психологические; приемы переговоров и достижения согласия; приемы косвенного и директивного воздействия с целью изменения поведения правонарушителей; приемы вселения неуверенности и дезориентирования.

Правила общения сотрудников полиции с психически больными людьми

1. Сдерживайте больного до прибытия медицинской помощи, при необходимости доставьте его в больницу, особенно когда человек реально или потенциально агрессивен.

2. Опросите, если есть возможность, родственников и близких о протекании и прошлых обострениях болезни.

3. Следите за своим состоянием. Ваш эмоциональный настрой, отсутствие страха от эксцентричного поведения шизофреника, спокойствие оказывают положительное влияние на больного.

4. Удалите окружающих, друзей или родственников, если они раздражают больного.

5. Постарайтесь вступить в контакт (беседу) с душевнобольным. Расспросите его о переживаниях, слышимых голосах, чувствах.

6. При проведении беседы с душевно больным человеком:

- не оспаривайте бреда, так как это может вызвать агрессию, насилие по отношению к Вам;
- не идите на поводу у больного, так как можете оказаться в запутанной ситуации (если Вы согласитесь с тем, например, что через полчаса появится начальник секретной службы и заберет больного с собой, то потом будет трудно объяснить, почему он должен последовать с Вами в больницу);
- необходимо выбрать промежуточный вариант, т. е. признать реальность того, что происходит с ним, но дать ему понять, что Вы считаете это лишь его ощущениями. Возможный вариант высказывания: «Конечно, Вы очень напуганы, но пока я здесь, Вы в безопасности»;
- заранее оповещайте больного о намерении сделать какое-либо движение и избегайте неожиданных действий, так как он

- может неправильно истолковать Ваше поведение и испугаться, что станет причиной агрессии против Вас;
- не поворачивайтесь к больному спиной, необходимо постоянно держать его в поле зрения¹.



Помните, что большинство психически больных не являются опасными, если правильно с ними обращаться. Вероятность нападения со стороны душевнобольного невелика, даже если он агрессивен на словах. Согласно статистике у Вас больше шансов встретиться с насилием, когда имеете дело со здоровым человеком!

В повседневной практической работе сотрудники полиции подвергаются воздействию многих неблагоприятных психологических факторов, которые влияют на качество выполнения профессиональных действий. Существуют общие рекомендации о правилах поведения сотрудника полиции в ситуации стресса (рис. 3.4)

В ситуации стресса у сотрудника полиции, кроме чувства опасности, есть три врага — неизвестность, неопределенность и беспомощность.

Выполнение оперативно-служебных и служебно-боевых задач в условиях, сопряженных с риском для жизни и здоровья, у значительного числа сотрудников органов внутренних дел вызывает развитие состояния психической дезадаптации, приводит к социально-психологическим нарушениям жизнедеятельности, неблагоприятным изменениям личности, которые в дальнейшем отрицательно сказываются на состоянии здоровья, служебных взаимоотношениях, в семейно-бытовой сфере. Сотрудник полиции должен владеть приемами саморегуляции для мобилизации необходимых психических и моторных процессов, активизации внутренних ресурсов на выполнение поставленной задачи, снятия нервного напряжения, которые позволяют в короткое время восстановить работоспособность и снять излишнее психическое напряжение.

Психическая саморегуляция — это произвольное управление психическими и физиологическими процессами с целью достижения наибольшего их соответствия реализуемой деятельности.

¹ Психологическое обеспечение деятельности органов внутренних дел в экстремальных условиях : методическое пособие. М., 2001. 308 с.

Какие действия помогают ослабить стресс:

старайтесь сосредоточиться на контроле за своими действиями

делайте все как можно более точно

стремитесь контролировать не только себя, но и окружающих, ситуацию в целом

постарайтесь увидеть себя со стороны

попытайтесь представить со стороны всю ситуацию

не поддавайтесь эмоциям, прикажите себе думать над своей задачей, для этого задайте себе три вопроса:

Кто я? Где я нахожусь? Какова моя задача (что я должен делать)?

чтобы прийти в себя, постарайтесь вслух (если это возможно) описать себе ситуацию, в которой вы оказались, но не давайте ей эмоциональных оценок

постарайтесь воспринимать все окружающее сразу целиком

Что делать в ситуации сверхстресса:

Если Вы потеряли на какое-то время чувствительность к воздействию внешних раздражителей или утратили способность к контролю над эмоцией страха, путем физического воздействия причините себе боль и сконцентрируйтесь на ее ощущении

Если Вами овладела растерянность, постарайтесь почувствовать положение своего тела в пространстве, сосредоточьтесь на ощущениях, которые приходят от позиции тела, температуры воздуха, давления окружающих предметов

Если Вы не можете сосредоточить свое внимание на чем-либо — попробуйте обратиться к самому себе по имени или решить несколько простейших математических задач

Рис 3.4. Правила поведения сотрудника полиции в ситуации стресса

Психическая саморегуляция предполагает реализацию задачи осуществления осознанного (прямого или косвенного) контроля и регуляции психофизиологических процессов. Это позволяет расширить приспособительные возможности индивида, дать ему дополни-

тельные средства управления своими эмоциональными реакциями, уровнем мобилизованности и работоспособности при решении той или иной задачи, значительно повысить эффективность процесса восстановления и активации различных систем организма. Особую роль психическая саморегуляция может сыграть в деле психологической помощи сотрудникам ОВД, реализуя как профилактический, так и собственно психотерапевтический и реабилитационный аспекты. Сотруднику полиции необходимо использовать возможности психической саморегуляции в профессиональной деятельности (рис. 3.5).

Обеспечение необходимого для деятельности психофизического ресурса, повышение работоспособности, формирование способности к быстрому восстановлению
Повышение психологической устойчивости к стрессовому воздействию, эффективному преодолению последствий психологической травматизации
Контроль и управление эмоциональными состояниями повседневной и профессиональной деятельности
Целенаправленная активация необходимых для деятельности физиологических и психических процессов, развитие способности к оптимизации психического состояния в деятельности
Гармоничное развитие волевой сферы, уменьшение вероятности аутотравматизации при реализации деятельности, требующей экстремальных волевых усилий

Рис. 3.5. Возможности психической саморегуляции

Механизмы саморегуляции весьма разнообразны, однако основаны на общих принципах (рис. 3.6).

Учеными психологами и медиками предпринимаются различные попытки классифицировать методы саморегуляции по различным основаниям. Одной из интересных, является попытка классификации методов саморегуляции по способу формулирования задач и управлению психическим состоянием в процессе саморегуляции (рис. 3.7).

Наиболее известными, доступными и эффективными средствами регуляции психической деятельности являются способы самовоздействия, направленные на улучшение психического состояния человека. К ним относятся как простые приемы: дыхательные

(успокаивающее и мобилизующее дыхание); управление тонусом скелетной мускулатуры (расслабление мышц по контрасту, релаксация); воздействие на биологически активные точки; самоубеждение; самовнушение; самоприказ; так и сложные психорегуляционные комплексы: аутогенная тренировка, различные виды управляемой саморегуляции, идеомоторные методы и др. (рис. 3.8).

1. Принцип психофизической активности
2. Принцип непрерывности и взаимосвязанности работы с образом и физиологическими проявлениями (дыхание, мускулатура и др.)
3. Принцип множественной регулируемости элементарных функций
4. Принцип обратной связи
5. Принцип поиска и отбора оптимальной личностно-ориентированной структуры включения функциональных систем
6. Принцип динамичности и специфичности процессов психической саморегуляции
7. Принцип целесообразности
8. Принцип постоянства
9. Принцип постепенности

Рис. 3.6. Общие принципы саморегуляции

- Аутогенная тренировка (волевое усилие в форме вербального самовнушения)
- Самогипноз (некритическое принятие самоприказов и команд)
- Управляемая саморегуляция (идеомоторное управление с помощью образных представлений)
- Произвольная саморегуляция (достижение свободной трансформации образов воображения и их переструктурирование в соответствии с целью)

Рис. 3.7. Классификация методов саморегуляции

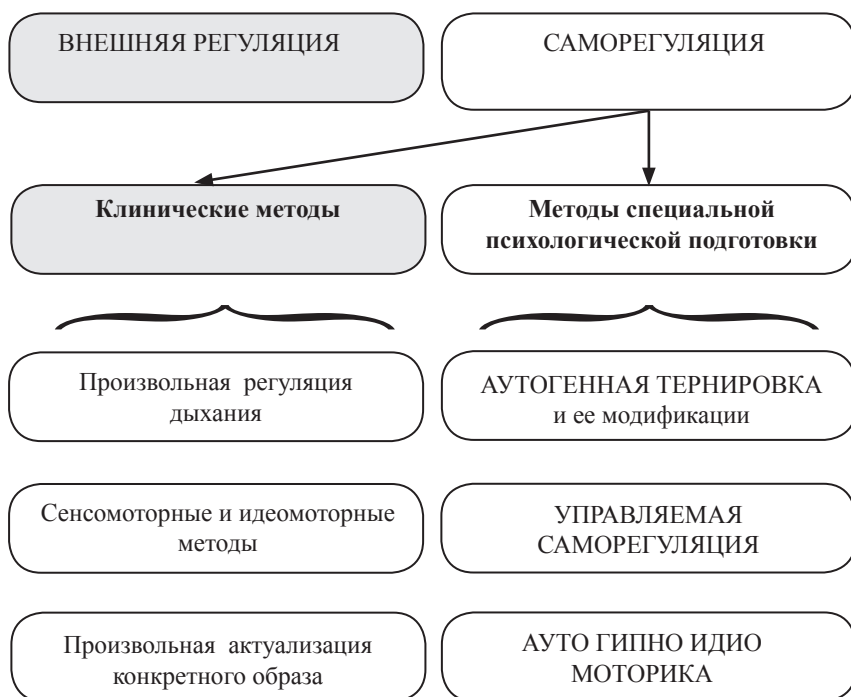


Рис. 3.8. Методы психической регуляции (воздействия)

Для сотрудников полиции наиболее эффективным и практически применимым является метод аутогенной тренировки или аутотренинга первой ступени (АТ-1).

1. Аутотренинг — представляет собой комплекс упражнений, позволяющих войти в измененное состояние сознания (ИСС) и контролировать функционирование различных систем организма с целью их избирательной активации или релаксации, повышения работоспособности и укрепления здоровья.

2. Дыхательная гимнастика. В ситуациях эмоционального напряжения дыхание задерживается, становится напряженным, прерывистым. Ровное, спокойное дыхание есть показатель отсутствия чрезмерных эмоциональных нагрузок. Произвольно регулируя частоту, глубину, характер и ритм дыхания, можно успокаивающе воздействовать на нервную систему.

Содержание упражнения: перевод дыхания на управляемое, «брюшное дыхание». При брюшном дыхании происходит более

полная вентиляция легких, повышается насыщение крови кислородом. Физиологически определено, что фаза вдоха является мобилизующей, а фаза выдоха — успокаивающей. Произвольно меняя соотношение вдоха и выдоха в цикле дыхания можно добиться соответственно мобилизирующего или успокаивающего эффекта. Кроме того, сам факт фиксации внимания на произвольной регуляции дыхания меняет направленность внимания и способствует эмоциональному успокоению. Цель упражнения — усвоение успокаивающего и мобилизующего вариантов дыхания для последующего направленного воздействия на эмоционально-волевую сферу.

3. Управляемая саморегуляция — это методы сознательно-волевого управления внутренними процессами собственной психики и организма в целом, переходящие на уровень рефлексов, минуя сознание, когда это необходимо. Практика саморегуляции показывает, что правильно подобранные мысленные образы становятся своеобразными ключами, открывающими двери во многие тайны психических и физических процессов, происходящих в нашем организме. Но чтобы мысленные образы оказали на нас желаемое воздействие, они должны быть очень точными, конкретными, яркими.

4. Идеомоторные методы. Идеомоторная тренировка — это планомерно повторяемое, сознательное, активное представление и ощущение осваиваемого навыка. Идеомоторная тренировка может применяться на всех этапах подготовки специалиста. Активное представление реально выполняемых двигательных навыков способствует овладению ими, их укреплению, корректированию, а также ускорению совершенствования.

Представление движений можно классифицировать следующим образом:

- как идеальную картину (образец) реальных действий, которые, будучи программой двигательной деятельности, выполняют программирующую функцию;
- как образ, который помогает процессу освоения движения и выполняет таким образом тренирующую функцию;
- как образ, который возникает в процессе контроля и исправления движений по ходу их выполнения, как связующее звено и осуществляет тем самым регуляторную функцию.

Все три функции характеризуются синхронностью. Механизм воздействия идеомоторной тренировки выражается в том, что за счет использования мышечного потенциала происходит неосознанная и невидимая иннервация мышц, импульсная структура которой соответствует ощущаемым, представляемым или воображаемым движениям.

5. Сенсомоторная репродукция образов. Метод заключается в расслаблении с помощью представления образов предметов и целостных ситуаций, ассоциирующихся с отдыхом. Сенсорная репродукция образов может использоваться как самостоятельная методика. В одном из вариантов сеансов субъект сидит в удобной позе и представляет себя в расслабляющей ситуации (например, на прогулке в лесу). При этом внимание акцентируется на правильном дыхании и приятных ощущениях (теплоты, тяжести), возникающих в различных частях тела под воздействием воображаемой ситуации. Часто техника сенсорной репродукции образов используется в группе с методиками визуализации и медитации. Техника визуализации по своим принципам и механизмам больше сходна с идеомоторной тренировкой. Медитация напротив больше сходна с методом сенсорной репродукции образов: она также характеризуется расслаблением посредством концентрации мысли на образе объекта или явления, или на образе самого себя и своего внутреннего мира, и в ней тоже внимание акцентируется на правильном дыхании. Однако при медитации человек осуществляет более глубокое аутогенное погружение, и в этом состоянии его уровень внушаемости резко повышается.

В настоящее время в научной литературе описано достаточно большое количество способов психической саморегуляции. Так, например, П.И. Сидоров, П.И. Мосягин, С.В. Маруняк рекомендуют «Методику психофизиологической восстановления» Э. Джекобсона, различные виды медитации, «Аутогенную тренировку» И. Шульца, «Релаксационную технику» Роберта Купера. Разработка методик психической саморегуляции для отдельных видов профессиональной деятельности продолжается. Стоит упомянуть такую отечественную методику, как «Ситуативно-образный психофизиологический тренинг» С. Дудина, «Психомышечную тренировку» А.В. Алексеева и разработанные на ее основе различные системы психофизического тренинга А.Ю. Федотова, методику управляемой саморегуляции Х.М. Алиева.

Психическая саморегуляция может стать важным средством в арсенале психолога, так как она отличается сравнительной простотой приемов, высокой эффективностью психотерапевтического воздействия, способствующего нормализации высшей нервной деятельности и коррекции отклонений в эмоциональной и вегетосудистой сфере. Помимо этого, освоение методов саморегуляции в значительной степени снижает вероятность возникновения психических расстройств у сотрудников после действий в экстремальных условиях. В случае же их возникновения, саморегуляция может выступить как самостоятельным психотерапевтическим средством, так и средством, позволяющим значительно усилить терапевтический эффект других методик.

На рис. 3.9 представлен обобщенный алгоритм освоения методов психической саморегуляции.



Рис. 3.9. Освоение методов психической саморегуляции

Таким образом, психическая саморегуляция является эффективным средством подготовки сотрудников к успешной профессиональной деятельности, способствующим мобилизации на выполнение служебных задач и уменьшению чрезвычайных происшествий и срывов среди личного состава органов внутренних дел.

В целом, осуществленный анализ позволяет характеризовать профессиональную деятельность сотрудников полиции как весьма сложную, эмоционально насыщенную и отличающуюся стрессогенными воздействиями. В процессе службы все действия сотрудника характеризуются высоким разнообразием, сопровождаются множеством деловых и межличностных контактов, характеризуются быстрой сменой событий, многообразием выполняемых действий. Данная деятельность, несомненно, предъявляет высокие требования к личности сотрудника полиции, его профессионально значимым качествам, уровню образованности и правовой культуры.

Таким образом, необходимо выделить три пути повышения надежности профессиональной деятельности сотрудника полиции: 1) научно обоснованный профессиональный психологический отбор; 2) формирование эмоционально-волевых и моральных свойств личности, которые позволили бы ей не только подавлять эмоции, но и управлять ими; 3) создание наиболее благоприятного социально-психологического климата и оптимизация условий профессиональной деятельности.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Перед сотрудниками органов внутренних дел постоянно возникает множество вопросов, решение которых требует хорошего знания практической психологии. Эти знания нужны для того, чтобы правильно разбираться в ситуациях профессионального общения, быстро и эффективно устанавливать контакт с людьми, использовать приемы по предупреждению, управлению и разрешению конфликтов в служебной деятельности. Применение в оперативно-служебной деятельности психологических методов повышает эффективность труда сотрудников органов внутренних дел, помогает регулировать и грамотно строить взаимоотношения с людьми, глубже понимать мотивы их поступков, познавать объективную действительность и правильно ее оценивать, использовать результаты познания на практике.

В данном пособии систематизированы представления о современных достижениях психологии в деятельности сотрудников органов внутренних дел, показаны возможности практического применения психологических знаний в профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел.

Библиографический список

1. Андреева Г.М. Социальная психология. — М. : Аспект-Пресс, 2010. — 364 с.
2. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. — 3-е изд. — СПб. : Питер, 2009. — 378 с.
3. Зеер Э.Ф. Профессионально-образовательное пространство личности. — Екатеринбург, 2002. — 126 с.
4. Караваев А.Ф., Зверев В.О., Гилль В.Р. Формирование психологического потенциала личности сотрудника // Психопедагогика в правоохранительных органах. — 2008. — № 4. — С. 44–46.
5. Караяни А.Г., Цветков В.Л. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях : учебное пособие для студентов вузов. — М. : Юнити-Дана, 2015. — 247 с.
6. Караяни А.Г., Хрусталева Т.А., Красноштанова Н.Н., Статный В.М. Профайлинг в деятельности органов внутренних дел : учебное пособие. — М. : Юнити-Дана, 2013. — 256 с.
7. Крысько В.Г. Общая психология в схемах и комментариях. — СПб. : Питер, 2009. — 256 с.
8. Крысько В.Г. Психология и педагогика в схемах и комментариях : учебное пособие. — М. : Эксмо, 2010. — 410 с.
9. Лебедев И.Б., Родин В.Ф., Цветков В.Л., Эриашвили Н.Д. Юридическая психология : учебник для студентов вузов, курсантов и слушателей образовательных организаций МВД России юридического профиля / под ред. В. Я. Кикотя. — 2-е изд. перераб. и доп. — М. : Юнити-Дана, 2014. — 479 с.
10. Майерс Д. Социальная психология. — 7-е изд. — М. ; Спб : Питер, 2004. — 688 с.
11. Папкин А.И. Юридическая психология : учебно-методическое пособие. — Домодедово : ВИПК МВД России, 2002. — 115 с.
12. Полтавцева Л.И. Интеграция достижений психологии в криминалистику : автореф. дис. ... д-ра. юрид. наук. — Волгоград, 2003. — 42 с.
13. Приказ МВД России от 11 февраля 2010 г. № 80 «О морально-психологическом обеспечении оперативно-служебной деятельности органов внутренних дел Российской Федерации».
14. Приказ МВД России от 10 августа 2012 г. № 777 «Об организации морально-психологической подготовки в органах внутренних дел Российской Федерации».
15. Приказ МВД России от 2 сентября 2013 г. № 660 «Об утверждении Положения об основах организации психологической работы в органах внутренних дел Российской Федерации».

16. Аминов И.И., Афиногенов А.И., Гельманов А.Г. и др. Прикладная юридическая психология : учебник для студентов вузов, обучающихся по юридическим специальностям / под ред. А.М. Столяренко. — М. : Юнити-Дана, 2001. — 639 с.

17. Простяков В.В. Сковрцова Е.В. Мотивационная среда организации: факторы, условия ее формирования в подразделениях системы правоохранительных органов // Юридическая психология. — № 4. — С. 13–16.

18. Психологическое обеспечение деятельности органов внутренних дел в экстремальных условиях : методическое пособие. — М. : УВР ГУКиКП МВД России, ЦОКП МВД России, 2001. — 308 с.

19. Цветков В.Л., Шевченко В.М., Шаматава Н.Е. Психология оперативно-розыскной деятельности : учебное пособие. — М. : Юнити-Дана, 2012. — 257 с.

20. Дорошенко В.Ю. и др. Психология и этика делового общения : учебник для студентов высших учебных заведений / под ред. В.Н. Лавриненко. — 5-е изд., перераб. и доп. — М. : Юнити-Дана, 2010. — 415 с.

21. Сковрцова Е.В. Психолого-педагогическая реабилитация сотрудников милиции в ситуации профессиональной деформации личности : автореф. дис. ... канд. психол. наук. — М., 2007. — 19 с.

22. Сорочан В.В. Юридическая психология. — М. : МИЭМП, 2010. — 105 с.

23. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления : учебное пособие. — Ростов н/Д, 2009. — 414 с.

24. Цветков В.Л. Психология конфликта. От теории к практике : учебное пособие. — М. : Юнити-Дана, 2015. — 183 с.

25. Цветков В.Л., Караяни А.Г. Юридическая психология: от эксперимента к практике. — М. : Юнити-Дана, 2015. — 112 с.

26. Цветков В.Л., Шевченко В.М., Шанава Е.М. Психология оперативно-розыскной деятельности. — М. : Юнити-Дана, 2013. — 257 с.

27. Цветков В.Л., Хрусталева Т.А. Актуальные проблемы психологии управления в органах внутренних дел : учебное пособие. — М., 2013. — 45 с.

28. Човдырова Г.С., Клименко Т.С. Психологические особенности работы оперативных сотрудников органов внутренних дел с гражданами, сотрудничающими по контракту : учебное пособие. — М. : Московский университет МВД России, 2008. — 27 с.

29. Човдырова Г.С., Кубышко В.Л., Клименко С.К. и др. Психология общения оперативных сотрудников полиции с гражданами : учебное пособие. — М. : Юнити-Дана, 2013. — 127 с.

30. Энциклопедия юридической психологии / под общ. ред. А.М. Столяренко. — М. : Юнити-Дана. 2003. — 607 с.

Цветков Вячеслав Лазаревич,
доктор психологических наук, профессор;
Федотов Андрей Юрьевич,
кандидат психологических наук, доцент;
Хрусталева Татьяна Александровна,
кандидат психологических наук, доцент;
Николаева Юлия Валерьевна,
кандидат педагогических наук, доцент;
Скворцова Елена Викторовна,
кандидат психологических наук, доцент;
(Московский университет МВД России имени В.Я. Кикотя)

ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА СОТРУДНИКОВ ПОЛИЦИИ

Учебное пособие

Оригинал-макет
Московского университета МВД России имени В.Я. Кикотя

Ответственный за выпуск *Е.И. Фельдман*
Технический редактор *Л.Д. Давидович*
Корректор *Ю.И. Сверлова*
Компьютерная верстка *Л.В. Заславский*

Подписано в печать 19.09.2016
Формат 60×90¹/₁₆. Бумага офсетная. Печ. л. 4,0. Тираж 4433 экз.
Заказ № 3825.

Макет подготовлен и отпечатан ООО ИПК «Медиа-Принт»
143200, г. Можайск, ул. Мира, 93.