

Федеральное государственное казенное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Восточно-Сибирский институт  
Министерства внутренних дел Российской Федерации»

**Е. А. Шацкая**

## **ОСНОВЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ**

Учебно-методическое пособие

Иркутск  
Восточно-Сибирский институт МВД России  
2022

УДК 159.99  
ББК 88.8

Печатается по решению редакционно-издательского совета  
Восточно-Сибирского института МВД России

Рецензенты

Н. Н. Башлуева,

доц. каф. социально-экономических и гуманитарных дисциплин  
Московского областного филиала Московского университета МВД России  
имени В. Я. Кикотя, канд. психол. наук, доц.;

Д. Э. Кабиров,

доц. каф. государственно-правовых дисциплин  
Казанского юридического института МВД России, канд. ист. наук, доц.

*Шацкая, Екатерина Александровна.*

Основы психологической подготовки: учебно-методическое пособие /  
Е. А. Шацкая. — Иркутск: Восточно-Сибирский институт МВД России,  
2022. — 40 с.

В настоящем учебно-методическом пособии рассмотрены общетеоретические аспекты психологической подготовки, даны рекомендации по использованию вербальных и невербальных средств коммуникации, а также по разрешению конфликтных ситуаций в служебной деятельности сотрудников полиции. Представленные задания направлены на формирование профессиональных личностных качеств, необходимых сотруднику полиции в служебной деятельности.

Предназначено для курсантов, слушателей, научно-педагогического состава образовательных организаций МВД России

УДК 159.99  
ББК 88.8

© Шацкая Е. А., 2022

© Восточно-Сибирский институт МВД России, 2022

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение .....	4
Глава 1. Профессиональное общение сотрудников полиции	
1.1. Психологические особенности профессионального общения сотрудников полиции.....	6
1.2. Условия эффективного общения сотрудников полиции с гражданами.....	9
Глава 2. Вербальные и невербальные средства коммуникации в профессиональном общении сотрудников полиции	
2.1. Вербальные и невербальные средства общения .....	14
2.2. Способы оказания психологического воздействия на граждан ....	16
Глава 3. Конфликты в ситуациях профессионального общения сотрудников полиции с гражданами	
3.1. Понятие, сущность и причины служебных конфликтов. Динамика конфликта .....	19
3.2. Методы разрешения конфликтов .....	21
Заключение .....	27
Список рекомендуемой литературы.....	28
Приложение .....	30

## ВВЕДЕНИЕ

В век информационных технологий роль человека как творца и создателя изменяется. По своей биологической природе человек активен, а социальные потребности также остаются важным регулятором в его жизнедеятельности. Однако, в связи с повсеместным внедрением информационных технологий, меняется не только способ взаимодействий, но и отношение к процессу выстраивания межличностных коммуникаций.

На протяжении всего периода развития общества огромное внимание уделялось способу передачи информации. На современном этапе весомая роль отводится информационным технологиям. С одной стороны, они значительно упрощают информационный поток: скорость передачи, поиск информации, возможность быстрого редактирования, наличие готовых базовых элементов (бланки документов, образцы и т. д.). С другой стороны, теряется необходимость совершенствовать свои личностные навыки по выстраиванию контактов.

Относительно службы в органах внутренних дел следует отметить, что навыки межличностного общения являются важным инструментом в работе их сотрудников. Нельзя забывать, что служба в органах внутренних дел является одним из видов государственной службы. Сотрудник полиции — лицо государства, т. к. имеет особый публично-правовой статус. Профессиональная деятельность сотрудников полиции направлена на реализацию задач по защите жизни, здоровья, прав и свобод граждан Российской Федерации, иностранных граждан, противодействию преступности, обеспечению общественной безопасности, на охрану общественного порядка и собственности. Деятельность полицейского сопряжена со многими трудностями: уровнем преступности, особенностями территории, на которой осуществляется несение службы, особенностями личности правонарушителя. Иными словами, при выполнении профессиональных задач сотрудники полиции сталкиваются с различными проблемами при установлении контактов с людьми, а также при разрешении конфликтных ситуаций.

Процессы коммуникации играют огромную роль во всех направлениях деятельности органов внутренних дел. Поскольку полицейские выполняют общественно значимый пласт работы, связанный с общественной безопасностью, то к коммуникативной компетентности личного состава органа внутренних дел должны предъявляться определённые требования. Для выполнения профессиональных задач сотруднику полиции необходимо обладать целым набором коммуникативных качеств. К ним отнесем: умение выстраивать и поддерживать психологический контакт, слушать и понимать собеседника, объяснять, давать оценку полученной информации и др.

Успешности профессиональной деятельности сотрудника полиции способствует достаточно широкий набор ролевых позиций при коммуника-

тивном взаимодействии с гражданами. Каждому сотруднику необходимо организовать информационный обмен, координировать свою деятельность с другими сотрудниками, определить межличностные позиции. При возникновении конфликтных ситуаций их необходимо разрешать. От знания коммуникационных причин конфликтов, умения вести переговоры зависит эффективность работы сотрудника в служебном коллективе.

В ходе рассмотрения общетеоретических аспектов психологической подготовки в настоящем учебно-методическом пособии проанализированы психологические особенности профессионального общения сотрудника полиции; даны рекомендации по использованию вербальных и невербальных средств коммуникации, по разрешению конфликтных ситуаций в служебной деятельности сотрудников полиции. Представленные задания направлены на формирование профессиональных личностных качеств, необходимых сотруднику полиции в служебной деятельности.

# Глава 1

## ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ СОТРУДНИКОВ ПОЛИЦИИ

### 1.1. Психологические особенности профессионального общения сотрудников полиции

Одной из важнейших сторон человеческой деятельности является выстраивание коммуникативных связей. Ежедневно происходит обмен информацией, взаимодействие с разными людьми, при этом значительный объем наших контактов происходит без целенаправленного контроля за данным процессом. В этом плане общение мы воспринимаем как неотъемлемый элемент нашей жизни. В случае, когда мы вступаем в профессиональные группы, возникает необходимость совершенствовать свои коммуникативные навыки и придерживаться норм профессиональной этики.

Вопросом профессионального общения занимались многие исследователи, в частности А. А. Бодалев, Ю. Н. Емельянов, Ю. М. Жуков, Е. П. Ильин, Б. Д. Парыгин, Л. А. Петровская, П. В. Растянников<sup>1</sup> и др. Непосредственно особенностями профессионального общения сотрудников полиции занимались Л. Г. Носкова, В. Ф. Родин, В. Л. Цветков<sup>2</sup>.

Главным содержанием профессиональной деятельности сотрудника полиции является общение с гражданами в сфере охраны общественного порядка. При выполнении любой профессиональной задачи большое значение имеет умение устанавливать психологический контакт с гражданами по различным вопросам служебной деятельности: понятыми, свидетелями, задерживаемыми и другими категориями граждан. Нередко общение с гражданами

---

<sup>1</sup> Бодалев А. А. Психология межличностного общения / А. А. Бодалев; М-во внутр. дел Рос. Федерации, Ряз. высш. шк. — Рязань: РВШ МВД РФ, 1994. — 89 с.; Емельянов Ю. Н. Активное социально-психологическое обучение / Ю. Н. Емельянов. — Л.: Изд-во ЛГУ, 1985. — 167 с.; Жуков Ю. М. Эффективность делового общения / Ю. М. Жуков. — М.: Знание, 1988. — 63 с.; Жуков Ю. М. Диагностика и развитие компетентности в общении: практ. пособ. / Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская, П. В. Растянников; МГУ им. М. В. Ломоносова, ф-т психологии. — Киров: ЭНИОМ, 1991. — 94 с.; Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений / Е. П. Ильин. — СПб.: Питер, 2009. — 576 с.; Парыгин Б. Д. Социальная психология. Проблемы методологии, истории и теории / Б. Д. Парыгин. — СПб.: ИГУП, 1999. — 592 с.; Петровская Л. А. Компетентность в общении: социально-психологический тренинг / Л. А. Петровская. — М.: Изд-во Моск. ун-та, 1989. — 216 с.

<sup>2</sup> Носкова Л. Г. Формирование профессиональной речевой подготовки сотрудников органов внутренних дел: автореф. дис. ... д-ра пед. наук по спец-ти 13.00.01. — М., 2016; Родин В. Ф., Цветков В. Л. Коммуникативное общение в профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации // Вестник Московского университета МВД России. Психологические науки. — № 5. — 2017. — С. 278—281.

проходит в условиях конфликта, психологического противодействия со стороны правонарушителей, что требует от сотрудников полиции дополнительных умений, в частности владения психологическими приемами воздействия и средствами общения (вербальными и невербальными). Выстраивание контакта сотрудником полиции с гражданами имеет ряд особенностей.

Отличие состоит в том, что, общаясь, сотрудник полиции преследует определенные цели, которые определены его функциональными обязанностями. Такое общение мы будем называть «профессиональным общением», имеющее четкие рамки, определенные Конституцией Российской Федерации<sup>3</sup>, Уголовным кодексом Российской Федерации<sup>4</sup>, Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях<sup>5</sup>, Гражданским кодексом Российской Федерации<sup>6</sup>, федеральными законами о полиции и о службе в органах внутренних дел<sup>7</sup>, кодексом профессиональной этики<sup>8</sup>.

В научной литературе понятие общения трактуется как многоплановый процесс, включающий коммуникацию (обмен информацией), интеракцию (обмен действиями) и социальную перцепцию (восприятие и понимание партнера).

Под профессиональным общением в служебной деятельности следует понимать процесс коммуникации, интеракции и социальной перцепции, регламентируемый нормами права, актами органов государственного управления, служебным этикетом, и имеющий конкретную цель установления и под-

---

<sup>3</sup> Конституция Российской Федерации: принята всенар. голосованием 12 дек. 1993 г. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://base.garant.ru> (дата обращения: 24.12.2021).

<sup>4</sup> Уголовный кодекс Российской Федерации: федер. закон от 13 июня 1996 г. № 63-ФЗ [Электронный ресурс]. — электрон. данные. — Информационно-правовой портал «Гарант». — Режим доступа: <http://base.garant.ru> (дата обращения: 24.12.2021).

<sup>5</sup> Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях: федер. закон от 30 дек. 2001 г. № 195-ФЗ [Электронный ресурс]. — электрон. данные. — Информационно-правовой портал «Гарант». — Режим доступа: <http://base.garant.ru> (дата обращения: 24.12.2021).

<sup>6</sup> Гражданский кодекс Российской Федерации: федер. закон от 30 нояб. 1994 г. № 51-ФЗ [Электронный ресурс]. — электрон. данные. — Информационно-правовой портал «Гарант». — Режим доступа: <http://base.garant.ru> (дата обращения: 24.12.2021).

<sup>7</sup> О полиции: федер. закон рос. Федерации от 7 февр. 2011 г. № 3-ФЗ [Электронный ресурс] — электрон. данные. — Информационно-правовой портал «Гарант». — Режим доступа: <http://base.garant.ru>; О службе в органах внутренних дел Российской Федерации и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации: федер. закон от 30 нояб. 2011 г. № 342 [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://base.garant.ru> (дата обращения: 24.12.2021).

<sup>8</sup> Об утверждении Кодекса этики и служебного поведения сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации: приказ М-ва внутр. дел Рос. Федерации от 26 июня 2020 г. № 460 [Электронный ресурс]. — электрон. данные. — Информационно-правовой портал «Гарант». — Режим доступа: <http://base.garant.ru> (дата обращения: 24.12.2021).

держания служебно-психологического контакта, позволяющего успешно решать задачи по охране общественного порядка и борьбе с преступностью.

Характеристики профессионального общения сотрудника полиции (по В. А. Носкову)<sup>9</sup>:

1. *Нормативная регламентация.* Нормы и правила поведения регламентированы, поэтому обязывают сотрудников полиции их придерживаться, осуществляя постоянный контроль за своими действиями, словами.

2. *Временные ограничения.* Следует помнить, что деятельность сотрудника полиции направлена на достижение конкретных профессиональных целей и задач, время на решение которых определено нормативными правовыми актами. В таких ограниченных условиях затруднительно формировать навыки профессионального общения. Как правило, вырабатываются стандартные фразы и не учитываются личностные особенности человека, что способствует формализации общения.

3. *Властный характер профессиональных полномочий.* Сотрудник в условиях ограниченного времени должен собрать всю необходимую информацию. Нацеленность на выполнение служебных задач способствует демонстрации властных полномочий. В этой связи возможны конфликты.

4. *Вынужденный характер общения.* При решении служебных задач сотрудник полиции вынужден вступать в общение с разными категориями лиц. Важно понимать, что и сотруднику может быть неприятен его собеседник, однако права демонстрировать свое негативное отношение он не имеет.

5. *Ролевой характер общения.* Сотрудник полиции, выполняя социально значимые задачи, занимает определенную ролевую позицию в зависимости от ситуации.

6. *Повышенная стрессогенность.* Стресс может быть вызван многими факторами: дефицит времени, противодействие заинтересованных лиц и др. Стресс приводит к эмоциональной неустойчивости, психической напряженности, появлению невротических реакций.

Исходя из характеристик профессионального общения, приходит понимание того, что сотруднику полиции надо приобретать умения определять тактику общения и овладевать психологической техникой общения.

По мнению В. Ф. Родина и В. Л. Цветкова, средства общения — это орудие умственного и физического труда, которые делятся на интеллектуальные, языковые, динамические, предметно-знаковые, технические<sup>10</sup>. Среди параметров, позволяющих справляться с особенностями профессионального общения, можно выделить:

- познавательные и творческие способности;
- умственное развитие;
- умение выстраивать речевые конструкции;

---

<sup>9</sup> Носков В. А. Психотехника общения: учеб. пособ. — Н. Новгород: Нижегородский юридический институт МВД России, 1997. — 150 с.

<sup>10</sup> Родин В. Ф., Цветков В. Л. Указ. соч. С. 278—281.

— понимание особенностей своей мимики, жестикуляции, пантомимики;

— умение использовать различные средства связи.

Таким образом, сформулируем основные психологические компоненты в структуре профессионального общения:

1. Психологический (личностный) потенциал самого сотрудника полиции.

2. Процесс общения.

3. Стратегия и тактика общения.

4. Стадии общения.

5. Разнообразные приемы, используемые в общении.

Сотруднику полиции следует знать данные психологические компоненты, особенности профессионального общения. Кроме этого требуется осознание роли коммуникативных качеств, заниматься их развитием, а также проводить самоанализ своих действий, слов, делать выводы и стремиться создать условия для эффективного взаимодействия с собеседниками.

## **1.2. Условия эффективного общения сотрудников полиции с гражданами**

Любой акт общения направлен на достижение определенных целей. В нашем случае цели продиктованы задачами, стоящими перед органами внутренних дел по обеспечению общественного порядка. Рассмотрев психологические особенности профессионального общения сотрудника полиции, приходим к пониманию того, что для решения служебных задач необходимо научиться создавать условия, способствующие наилучшему результату.

К условиям эффективного общения отнесем:

1. Умение выстраивать психологический контакт. Сотрудник полиции при выполнении своих обязанностей изначально находится в сложной ситуации, с точки зрения эмоционально-психологических установок. Безусловно, в случае оказания помощи сотрудником гражданину формируется более доверительные отношения в сравнении с ситуацией, когда сотрудник пресекает правонарушение. Независимо от ситуации, сотрудник должен иметь навыки выстраивания психологического контакта, под которым понимается взаимопонимание, взаимоуважение, доверие, ощущение безопасности. Без умения устанавливать психологический контакт велика вероятность конфликтных отношений.

Процесс установления психологического контакта направлен на изменение отношения партнера к себе и к теме беседы. К основным условиям установления психологического контакта можно отнести:

— трудности и значимость рассматриваемого дела, по поводу которого ведется общение;

— индивидуально-психические особенности личности сотрудника полиции;

— индивидуально-психические особенности личности гражданина;

— особенности сложившейся обстановки.

Кроме этого для установления психологического контакта можно следовать следующим правилам:

— вступать в беседу с нейтральных тем или вопросов, по которым можно получить положительный ответ собеседника;

— до тех пор, пока наблюдается эмоциональная напряженность собеседника, говорить о том, что интересует партнера.

Поэтому сотруднику следует избегать формализма, бездушного отношения. Должны присутствовать определенная линия поведения (в рамках норм права и профессиональной этики), такт, настойчивость.

2. Оценивать ситуацию, исходя из сложившихся обстоятельств. Важно исключить факторы, которые мешают воспринимать и оценивать людей в данный момент времени. К таким факторам отнесем:

— наличие заранее заданных установок и стереотипов, которые не позволяют увидеть человека с его достоинствами и недостатками;

— желание дать оценку действиям человека до момента получения исчерпывающей информации о нем и о его поступке.

В психологии выделяют «ошибки восприятия» человека человеком. По своей направленности они похожи, но источником являются разные причины, к которым следует отнести: превосходство, привлекательность и отношение к нам. Превосходство как одна из причин «ошибок восприятия» основано на сборе информации о человеке, начиная с внешних параметров (одежда, украшения, прическа, автомобиль и т. д.) и заканчивая манерами поведения (как говорит, сидит, ходит, смотрит и т. д.). Привлекательность как причина ошибочного восприятия субъективна: чем больше нам нравится человек, тем больший набор положительных качеств ему адресуем. И еще одна причина — отношение к нам: чем лучше к нам относится человек, тем выше его оцениваем. С одной стороны, полагаем, что первичное восприятие другого человека ошибочно. С другой стороны, при наличии жизненного опыта возможно выявить характеристики собеседника. При этом необходимо помнить о том, что такие знания о человеке будут объективны в нейтральных ситуациях, а в реальной жизни вероятны ошибки восприятия другого человека. Однако при выполнении профессиональных обязанностей перед сотрудником полиции не ставится задача определить характеристики правонарушителя. Восприятие образа необходимо для выработки поведенческих регуляторов для построения эффективной коммуникации.

Среди основных «ошибок восприятия» выделяют:

— эффект «ореола»: первоначальное отношение к какой-то одной частной стороне личности переносится на весь образ человека, а затем общее впечатление о человеке — на оценку его отдельных качеств. Данный эффект затрудняет познать положительные и отрицательные черты человека;

— «эффект проецирования»: приписывание по аналогии с собой свои собственные качества и эмоциональные состояния другому человеку;

— «эффект первичности»: первая услышанная или увиденная информация о человеке или событии, является очень существенной и малозабываемой, способной влиять на последующее отношение к этому человеку;

— «эффект последней информации» (новизны): последняя информацию о человеке, в большей степени негативная, может перечеркнуть прежнее положительное мнение об этом человеке.

Известны и такие типичные «ошибки восприятия», являющиеся дополнительными к основным:

— «эффект роли»: выполняемые социальные (профессиональные) роли воспринимаются как личностная особенность человека;

— «эффект присутствия»: демонстрация своих умений и навыков на публике более эффективна и качественна, нежели в одиночестве;

— «эффект авансирования»: наступление разочарования в связи с отсутствием ранее приписываемых несуществующих качеств;

— «эффект физиогномической редукции (красоты)»: существенное воздействие на формирование психологической характеристики оказывает внешность человека. Более привлекательному человеку приписывается больше положительных качеств;

— «эффект ожидания»: ожидание от человека определённой реакции посредством манипулирования или провокации.

Сотруднику полиции рекомендуется знать о существующих ошибках восприятия и стремиться руководствоваться не личным восприятием собеседника, а объективными сведениями.

3. Уметь слышать собеседника. Здесь играют роль такие виды слушания, как рефлексивное, нерефлексивное и эмпатическое. При рефлексивном (активном) виде слушания сотруднику надо «разговорить» своего собеседника, с целью получить и проверить информацию. Нерефлексивное (пассивное) слушание направлено на внимательном выслушивании человека. Эмпатическое ориентировано на понимание эмоциональной окраски речи говорящего.

Речевые обороты, используемые при рефлексивном слушании:

«Не повторите ли еще раз»;

«Уточните, что вы имеете в виду»;

«Вы что-то еще хотели сказать?»;

«Как я понял вас...»;

«По вашему мнению...»;

«Другими словами, вы считаете...»;

«Если я правильно вас понял, то...»;

«Если подытожить сказанное вами, то...».

Речевые обороты, используемые при нерефлексивном слушании:

«Да?», «Продолжайте, продолжайте. Это интересно», «Понимаю», «Приятно это слышать».

Речевые обороты, которые следует исключить при эмпатическом слушании:

«Вы должны сделать...»;

«Вам следует...»;

«Вы неправы...»;

«У вас странный взгляд на вещи...»;

«Вы совершили большую ошибку...»;

«Не беспокойтесь об этом...»;

«Разве это проблема...?»;

«Твоя проблема напоминает мне о...».

Таким образом, сотруднику полиции в процессе профессионального общения важно научиться создавать условия для получения и обмена информацией; воздерживаться от навешивания ярлыков своим собеседникам; ориентироваться на проблему говорящего.

Профессиональное общение сотрудника полиции — сложный динамичный процесс взаимодействия людей. Одной из задач, стоящих перед сотрудниками полиции, является совершенствование коммуникативных навыков. Результат общения будет зависеть и от того, с кем вступает в контакт сотрудник: с коллегами по работе, с лицами, совершившими правонарушения, оказывающими содействие в предупреждении, выявлении и раскрытии преступлений, скрывающими информацию о преступлении, вступающими в конфликт с сотрудниками.

### **Учебные вопросы**

1. Специфика (психологические особенности) профессионального общения сотрудников полиции.
2. Коммуникативная сторона общения.
3. Интерактивная сторона общения.
4. Перцептивная сторона общения.

### **Вопросы для рассуждения**

1. Как влияют типы темпераментов на процесс межличностного взаимодействия?
2. Какие факторы влияют на социально-психологический климат в коллективе? Охарактеризуйте социально-психологический климат коллектива, в котором проходите службу.
3. Влияние характера и его проявление в межличностном взаимодействии.

4. Какие способы (методы) выхода из конфликтной ситуации чаще применяете в своей жизни? Обоснуйте свой ответ.
5. Сформулируйте типичные ошибки слушания. Приведите примеры.

### **Задания**

1. Сформулируйте основные правила и нормы общения с учетом вербальных и невербальных средств общения. Составьте схему.
2. Выделите основные этапы профессионального общения. Дайте им характеристику.
3. Приведите примеры использования различных психотехник в построении речи. Например, прием выразительности, прием психологически обоснованной композиции речевого сообщения, прием соблюдения законов и норм формальной логики, прием диалогичности.

## Глава 2

# ВЕРБАЛЬНЫЕ И НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА КОММУНИКАЦИИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОМ ОБЩЕНИИ СОТРУДНИКОВ ПОЛИЦИИ

### 2.1. Вербальные и невербальные средства общения

Современная тенденция технологизации информационного потока оказывает воздействие на коммуникационный процесс. Умение конструировать свою речь заменяется умением быстрого набора текста с использованием технических средств связи. Появляется однобокая оценка полученных сведений: возможно проанализировать только текст, в частности определить полноту, содержательность, краткость, своевременность и др. полученной информации; исчезает возможность понаблюдать за внешним (не речевым) характером передачи информации.

В психологии уделяется пристальное внимание видам коммуникаций. О роли вербальных и невербальных средств коммуникации говорят многочисленные труды исследователей (Д. Карнеги, И. Н. Горелов и др.)<sup>11</sup>.

Как утверждал А. И. Смирницкий, «речь как процесс осознанной вербальной и невербальной передачи информации отличает людей от других представителей живого мира»<sup>12</sup>. Австралийский исследователь А. Пиз сформулировал утверждение, что передача информации происходит за счет вербальных средств (только слов) на 10 %, звуковых средств (включая тон голоса, интонации звука) — на 35 %, за счет невербальных средств — 55 %<sup>13</sup>.

Вербальное общение представляет собой такой канал общения, который используется для передачи звуковой информации. Включает:

1. Значение и смысл слов.
2. Речевые звуковые явления:
  - темп речи (степень быстроты);
  - тональность (повышение голоса: высокая, низкая);
  - ритм (равномерный, прерывистый);
  - тембр (окраска звука: раскатистый, хриплый, скрипучий);
  - дикция речи (произношение, манера выговаривать слова).

---

<sup>11</sup> Карнеги Д. Как располагать к себе людей / Д. Карнеги; пер. с англ. Г. И. Левитан. — Минск: «Попурри», 2010. — 206 с.; Горелов И. Н. Невербальные компоненты коммуникации / И. Н. Горелов; отв. ред. В. Н. Ярцева; предисл. В. И. Карасика. — Изд. 3-е. — М.: Изд-во ЛКИ, 2007. — 103 с.

<sup>12</sup> Смирницкий А. И. К вопросу о слове (проблема отдельности слова) // Вопросы теории и истории языка. — М.: Изд-во АН СССР, 1952. — С. 182—203.

<sup>13</sup> Пиз А. Язык телодвижений (как читать мысли по жестам). — М.: ЭКСМО-Пресс, 2000. — 267 с.

3. Качества речи (специфические звуки): смех, хихиканье, вздохи, кашель, звуковые «назализации» (хм, э-э).

Невербальное общение представляет совокупность средств, которые выполняют такие функции, как дополнение речи, передача эмоциональных состояний партнеров по коммуникативному процессу. Невербальные средства включают:

1. Кинесику:

- поза;
- жесты;
- мимика;
- походка.

2. Экстралингвистику:

- паузы;
- заикание;
- вздохи;
- плач.

3. Паралингвистику:

- высота;
- тембр;
- интонации;
- громкость;
- сила удара.

4. Такесику:

- рукопожатие;
- похлопывание.

5. Проксемику:

- психологическая дистанция;
- пространственная дистанция.

В литературе по психологии описано множество жестов. Рассмотрим некоторые из них:

1. Жесты возможной неискренности:

- защита рта рукой (рука прикрывает рот и большой палец прижат к щеке);
- прикосновение к носу (легкие прикосновения к ямочке под носом или одно быстрое, почти неуловимое прикосновение к носу);
- «потирание века»;
- «оттягивание воротничка рубашки»;
- «частое приглаживание волос».

2. Жесты и действия открытости и истинности:

- открытые руки (руки согнуты в локтях, слегка разведены в стороны ладонями вверх);
- рука на груди (прижатая к груди рука означает честность и открытость);

- расстегнутые пуговицы костюма (пиджака, пуловера);
- широкая открытая улыбка (рот свободно открыт, видны зубы).

3. Микросюжеты неконгруэнтности (рассогласование вербального и невербального поведения):

- подергивания,
- дрожание,
- видимое напряжение мимической мускулатуры лица,
- учащенное мигание и дыхание,
- покраснение или побледнение кожных покровов,
- сокращение зрачков,
- нарушение симметричности мимики,
- глотательные движения (свидетельствующие о пересыхании во рту),
- прочистка голоса, покашливание,
- повышенное потоотделение и др.

Выделив базовые компоненты вербальных и невербальных средств общения, отметим, что сотруднику полиции следует внимательно относиться не только к словам и выражениям, употребляемым в речи, но и к тем жестам, которые он регулярно демонстрирует.

## 2.2. Способы оказания психологического воздействия на граждан

Один из самых интересующих вопросов в области психологии — это способы оказания психологического воздействия на собеседника. Для сотрудника полиции данная проблема также является актуальной. При выполнении служебных задач очень важно правомерно воздействовать на правонарушителя. Любые противоречия, возникающие в процессе профессионального общения сотрудника полиции, могут быть нивелированы посредством использования психологических приемов.

В повседневной жизни могут использоваться привычные для нас способы оказания воздействия. Это могут быть крик, обида, обещания, угрозы, уговоры и др. Однако практическая значимость подобных действий ничтожна, с точки зрения достижения желаемого результата. Такие поведенческие реакции не имеют к эмоциональной зрелости никакого отношения. В этом смысле взаимодействие между собеседниками может быть разрушено. Иное содержание имеют психологические приемы. Основная их цель заключается в оказании такого воздействия, которое будет продуктивно сказываться на отношениях между собеседниками.

К числу наиболее эффективных психологических приемов отнесем приемы аттракции (лат. *attrahere* — привлекать):

1. Прием «Имя собственное». Это один из способов расположить к себе собеседника. Перед сотрудником полиции не стоит задача выстроить теплые и продолжительные отношения с правонарушителем. Однако обращение к гражданам по имени снижает уровень конфликтности. Это связано с тем, что собственное имя у человека вызывает положительные эмоции, человек ощущает себя необезличенным, т. к. имя и личность неразделимы.

2. Психологический прием «Зеркало отношений». Следует помнить, что в полной мере человеку неподготовленному сложно контролировать язык жестов. В большинстве случаев, человек неосознанно демонстрирует свои чувства в движениях, жестах, мимике. Наблюдая за движениями, можно предположить о лживости сказанных слов. Задача данного психологического приема — превратить бессознательное действие в сознательное. Можно использовать один из информационных сигналов — улыбку. Сотрудник полиции может использовать этот инструмент в своей профессиональной деятельности.

3. Психологический прием «Золотые слова». Это своего рода слова-комплименты, которые оказывают психологическое внушение. Под внушением в психологии понимается создание у партнера определенного состояния или побуждения к определенным действиям с помощью эмоционально окрашенного представления этого состояния и этих действий.

4. Психологический прием «Терпеливый слушатель». Рассматривая условия эффективного общения, следует обратить внимание на умение выстраивать психологический контакт используя данный прием, суть которого заключается в демонстрации равенства позиций. Высказывать свое мнение могут все субъекты коммуникативного процесса, при этом важны визуальный контакт и умение выслушивать.

Безусловно, каждая из служебных ситуаций индивидуальна. В одном случае будет отмечен положительный результат перечисленных приемов, в другом — нет. Требуется определенные навыки их применения. Сотрудник полиции, осведомленный знаниями о данных приемах, со временем наработает опыт их применения.

В противовес приемам аттракции можно отнести использование властных рычагов:

1. Прямые вопросы или вопросы-ярлыки, снижающие критичность: «Не правда ли?», «Не так ли?».

2. «Глаза в глаза». Продолжительно смотреть в глаза собеседнику. Следует отметить, что руководители чаще смотрят в глаза своим подчиненным, нежели подчиненные руководителям.

3. Освещенность лица.

4. Нарушение личного пространства.

5. Затрагивание эмоционального состояния человека (ирония, намек).

К методам психологического воздействия также относятся просьба, убеждение, подражание, манипуляция, приказ, информационные методы (ложь, информационный штурм).

Таким образом, психологическое воздействие практически всегда представляет собой осознанное, целенаправленное влияние на психологические процессы личности, с целью изменения линии поведения. Перечисленные приемы не влияют на волю человека, они оказывают воздействие на сознание человека. Сотрудник полиции, прибегая к психологическим приемам воздействия, обязан действовать в рамках не только правовых норм, но и моральных. Запрещено добиваться признаний посредством подавления воли допрашиваемого лица либо причинения физической боли.

### **Учебные вопросы**

1. Средства коммуникации в профессиональной деятельности.
2. Виды рефлексивного и нерефлексивного слушания.
3. Эмпатическое слушание.

### **Вопросы для рассуждения**

1. Определите культурные различия невербального общения.
2. Сформулируйте этикетные правила обращения сотрудника полиции к гражданину, учитывая вербальные и невербальные средства общения.
3. Какое влияние оказывают акцентуаций характера на жизнедеятельность человека, в частности — сотрудника полиции.

### **Задания**

1. Дайте психологическую интерпретацию вербального и невербального поведения человека в условиях эмоциональной нестабильности (радость, гнев, плаксивость, грусть, раздражительность и т. д.).
2. Определите ведущую репрезентативную систему партнера по общению.
3. Продемонстрируйте методы и приемы оказания правомерного психологического воздействия на гражданина (убеждение, объяснение, беседа, информирование, внушение, требование, пример, принуждение, поощрение, наказание).

## Глава 3

# КОНФЛИКТЫ В СИТУАЦИЯХ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ СОТРУДНИКОВ ПОЛИЦИИ С ГРАЖДАНАМИ

### 3.1. Понятие, сущность и причины служебных конфликтов. Динамика конфликта

В нашей жизни привычны противоположные точки зрения, разные мнения, зависящие от личного мировоззрения, жизненных ориентаций, установок. Мы можем изменить свое видение, пересмотреть свои взгляды, согласиться с оппонентом, однако это не всегда снижает конфликтность общения.

Конфликт — это социальное явление, столкновение между двумя личностями (межличностный), между личностью и группой, между группами (межгрупповой), внутриличностный.

Конфликты классифицируются по горизонтали (между рядовыми сотрудниками, не находящимися в подчинении друг к другу), по вертикали (между людьми, находящимися в подчинении друг к другу) и смешанные, в которых представлены и те, и другие. Наиболее распространены конфликты вертикальные и смешанные. Они в среднем составляют 70—80 % от всех остальных. Конфликты бывают скрытыми и открытыми. По степени остроты противоречий конфликты подразделяются на следующие типы:

- 1) недовольство;
- 2) разногласие;
- 3) противодействие;
- 4) вражда.

Причины конфликта подразделяются на три основные группы: объективные, субъективные и объективно-субъективные.

Объективные причины включают в себя действия, не имеющие своей задачей целенаправленную провокацию конфликта, но, в конечном счете, приводящие к нему.

К объективным причинам относятся:

- нечеткое распределение обязанностей;
- несовпадение официального и неофициального статусов в коллективе сотрудников полиции;
- нарушение взаимных ожиданий.

Субъективные причины включают в себя действия, целенаправленно провоцирующие конфликты. Субъективной причиной конфликта может выступать целенаправленно-конфликтная личность, т. е. человек, который постоянно создает вокруг себя конфликты и конфликтные ситуации и вовлекает в них окружающих. Причины, по которым человек создает конфликтные ситуации, могут быть связаны с самим трудовым процессом, психологическими

особенностями человеческих взаимоотношений (симпатии и антипатии, культурные, этнические различия людей), личностное своеобразие членов группы (неумение контролировать свое эмоциональное состояние, агрессивность, некоммуникабельность, бестактность).

Конфликт выполняет функции: конструктивную, деструктивную, сигнальную, диагностическую, восстановительную, зондирующую, регулятивную.

Роль в возникновении конфликтов играют конфликтогены, то есть то, что способствует возникновению конфликта. Это могут быть слова или действия.

В своей жизнедеятельности нам не избежать конфликтных ситуаций. Конфликт — это не только негативные эмоции, но и возможность продуктивных изменений.

Конфликты имеют стадии протекания:

1. Формирование противоречивых интересов, ценностей, норм.
2. Осознание участниками своих верно или ложно понятых интересов.
3. Конфликтные действия.
4. Снятие или разрешение конфликта.

При анализе конфликта и выборе адекватных решений по управлению им выделяют модели поведения субъектов конфликтного взаимодействия: конструктивную, деструктивную и конформистскую. Каждая из этих моделей обусловлена предметом конфликта, конфликтной ситуацией, ценностью межличностных отношений и индивидуально-психологическими особенностями субъектов конфликтного взаимодействия.

В конструктивной модели личность стремится уладить конфликт, нацелена на поиски приемлемого решения, отличается выдержкой и самообладанием, доброжелательным отношением к сопернику, открыта и искренна в общении, лаконична и немногословна.

В деструктивной модели личность постоянно стремится к расширению и обострению конфликта, постоянно принижает партнера, негативно оценивает его личность, проявляет подозрительность и недоверие к сопернику, нарушает этику общения.

В конформистской модели личность пассивна, склонна к уступкам, непоследовательна в оценках, суждениях, поведении; легко соглашается с точкой зрения соперника, уходит от острых вопросов.

При общей оценке данных моделей поведения желательной и необходимой моделью является конструктивная. Деструктивная же модель не может быть оправданна. Опасность конформистской модели поведения заключается в том, что она способствует агрессивности соперника, а иногда и провоцирует ее. Однако если противоречия, вызвавшие конфликт, носят несущественный характер, то конформистское поведение ведет к быстрому разрешению такого конфликта.

Таким образом, универсальной реакцией человека на возникающие противоречия, раздвоенность, дезинтеграцию (как в самом себе, так и в отношениях с другими людьми) является стремление преодолеть эту дисгармонию. Внутренние противоречия рассматриваются как проявления конфликтов, разрушающих психику человека. Ни одну из приведенных стратегий и моделей поведения нельзя назвать однозначно «хорошей» или «плохой». Каждая из них может быть оптимальной и обеспечить наилучший эффект в зависимости от конкретных условий возникновения и развития конфликта. В то же время именно сотрудничество, конструктивная модель поведения в конфликте в наибольшей степени соответствуют современным представлениям о долгосрочном взаимодействии между людьми. Достижение внутренней гармонии не может быть проблемой, решенной человеком для себя раз и навсегда. Стратегии, используемые с целью поиска оптимального решения проблемы, выработки точки зрения, интегрирующей противостоящие позиции, должны быть приоритетными для каждого.

### **3.2. Методы разрешения конфликтов**

Возникающие конфликтные взаимоотношения — часть нашей жизни. На сегодняшний день достаточно разработок в области конфликтологии, в том числе и в сфере разрешения конфликтных ситуаций.

Рассмотрим основные стратегии по разрешению конфликтных ситуаций.

1. Принуждение (борьба, соперничество). Тот, кто выбирает данную стратегию поведения, прежде всего, исходит из оценки личных интересов в конфликте как высоких, а интересов своего соперника — как низких. Выбор стратегии принуждения в конечном итоге сводится к выбору: либо интерес борьбы, либо взаимоотношения. Выбор в пользу борьбы отличается стилем поведения, который характерен для деструктивной модели. При такой стратегии активно используются власть, сила закона, связи, авторитет и т. д. Она является целесообразной и эффективной в двух случаях. Во-первых, при защите интересов дела от посягательств на них со стороны конфликтной личности. Например, конфликтная личность неуправляемого типа часто отказывается от выполнения непривлекательных заданий, «сваливает» свою работу на других и т. п. И, во-вторых, при угрозе существования организации, коллектива. В этом случае складывается ситуация «Кто кого...». Особенно часто она возникает в условиях реформирования предприятий и учреждений. Нередко при реформировании организационно-штатной структуры предприятия (учреждения) предполагаемые «вливания» одних подразделений в другие носят необоснованный характер. И в этих случаях человек, от-

стаивающий интересы таких подразделений, должен занимать жесткую позицию.

2. Уход. Стратегия ухода отличается стремлением уйти от конфликта. Она характеризуется низким уровнем направленности на личные интересы и интересы соперника и является взаимной. Это, по сути дела, взаимная уступка.

При анализе данной стратегии важно учитывать два варианта её проявления:

а) когда предмет конфликта не имеет существенного значения ни для одного из субъектов и адекватно отражен в образах конфликтной ситуации;

б) когда предмет спора имеет существенное значение для одной или обеих сторон, но занижен в образах конфликтной ситуации, т. е. субъекты конфликтного взаимодействия воспринимают предмет конфликта как несущественный. В первом случае конфликт исчерпывается, а во втором случае он может иметь рецидив.

Межличностные отношения при выборе данной стратегии не подвергаются серьезным изменениям.

3. Стратегия «уступка». Человек, придерживающийся данной стратегии, так же, как и в предыдущем случае, стремится уйти от конфликта. Но причины «ухода» в этом случае иные. Направленность на личные интересы здесь низкая, а оценка интересов соперника высокая. Иначе говоря, человек, принимающий стратегию уступки, жертвует личными интересами в пользу интересов соперника. Стратегия уступки имеет некоторое сходство и со стратегией принуждения. Это сходство заключено в выборе между ценностью предмета конфликта и ценностью межличностных отношений. В отличие от стратегии борьбы, в стратегии уступки приоритет отдается межличностным отношениям.

При анализе данной стратегии следует учитывать некоторые моменты:

— иногда в такой стратегии отражается тактика решительной борьбы за победу. Стратегия уступки здесь может оказаться лишь тактическим шагом на пути достижения главной стратегической цели;

— уступка может стать причиной неадекватной оценки предмета конфликта (занижение его ценности для себя). В этом случае принятая стратегия является самообманом и не ведет к разрешению конфликта;

— данная стратегия может быть доминирующей для человека в силу его индивидуально-психологических особенностей. В частности, это характерно для конформистской личности. В силу этого стратегия уступки может придать конструктивному конфликту деструктивную направленность.

При всех выделенных особенностях стратегии уступки важно иметь в виду, что она оправдана в тех случаях, когда условия для разрешения конфликта не созрели. И в этом случае она ведет к временному «перемирию», является важным этапом на пути конструктивного разрешения конфликтной ситуации.

1. Компромисс. Данная стратегия поведения характеризуется балансом интересов конфликтующих сторон, ее можно назвать стратегией взаимной уступки. Она не портит межличностные отношения, а, наоборот, способствует их положительному развитию.

При анализе данной стратегии важно иметь в виду ряд существенных моментов:

— компромисс нельзя рассматривать как способ разрешения конфликта. Взаимная уступка часто является этапом на пути поиска приемлемого решения проблемы;

— иногда компромисс может исчерпать конфликтную ситуацию. Это наступает при изменении обстоятельств, вызвавших напряженность. Например, два сотрудника претендовали на одну и ту же должность, которая должна освободиться через полгода. Но через три месяца ее сократили. Следовательно, предмет конфликта исчез;

— компромисс может принимать активную и пассивную формы. Активная форма компромисса может проявляться в заключении четких договоров, принятии каких-то обязательств и т. п. Пассивный компромисс — это не что иное, как отказ от каких-либо активных действий по достижению определенных взаимных уступок в тех или иных условиях. Иначе говоря, в конкретных условиях перемирие может быть обеспечено пассивностью субъектов конфликтного взаимодействия. В предыдущем примере компромисс между двумя сотрудниками состоял в том, что никто из них не предпринимал ни прямых, ни косвенных активных действий по отношению друг к другу. Через три месяца должность, на которую они претендовали, была сокращена, каждый остался при своих интересах, а отсутствие ненужных «баталий» позволило сохранить между ними нормальные отношения.

Анализируя стратегию компромисса, следует иметь в виду и то, что условия компромисса могут быть мнимыми, когда субъекты конфликтного взаимодействия достигли компромисса на основе неадекватных образов конфликтной ситуации.

Понятие «компромисс» близко по своему содержанию к понятию «консенсус». Сходство их заключается в том, что и компромисс и консенсус по своей сущности отражают взаимные уступки субъектов социального взаимодействия. Поэтому при анализе и обосновании стратегии компромисса важно опираться на правила и механизмы достижения консенсуса в социальной практике.

5. Сотрудничество. Данная стратегия характеризуется высоким уровнем направленности как на собственные интересы, так и на интересы соперника. Данная стратегия строится не только на основе баланса интересов, но и на признании ценности межличностных отношений.

Анализируя стратегию сотрудничества в конфликтном взаимодействии, следует учитывать некоторые обстоятельства:

— особое место в выборе данной стратегии занимает предмет конфликта. Если предмет конфликта имеет существенное значение для одного или обоих субъектов конфликтного взаимодействия, то о сотрудничестве не может быть и речи. В этом случае возможен лишь выбор борьбы, соперничества. Сотрудничество возможно лишь в том случае, когда сложный предмет конфликта допускает маневр интересов противоборствующих сторон, обеспечивая их сосуществование в рамках возникшей проблемы и развитие событий в благоприятном направлении;

— стратегия сотрудничества включает в себя все другие стратегии (уход, уступка, компромисс, противоборство). При этом другие стратегии в сложном процессе сотрудничества играют подчиненную роль, они в большей степени выступают психологическими факторами развития взаимоотношений между субъектами конфликта. Например, противоборство может быть использовано одним из участников конфликта как демонстрация своей принципиальной позиции в адекватной ситуации.

Являясь одной из самых сложных стратегий, стратегия сотрудничества отражает стремление противоборствующих сторон совместными усилиями разрешить возникшую проблему.

В профессиональной деятельности сотрудника полиции предупреждению конфликтности могут способствовать:

- 1) высокая организация служебной деятельности в подразделениях;
- 2) правовая защита сотрудников. Осуществляя контроль за подчиненными следует помнить, что у сотрудников существуют права, отраженные в нормативных правовых документах;
- 3) демократизация отношений в коллективе (отсутствие напряженности в коллективе, боязни обсудить насущные проблемы с начальником);
- 4) справедливая оценка результатов профессиональной деятельности позволяет исключить возможность конфликта между сотрудниками различных подразделений;
- 5) обучение личного состава навыкам бесконфликтного поведения и саморегуляции. От умения контролировать свои эмоции, речь, действия в процессе взаимоотношений зависит успех общения.

Сотруднику полиции необходимо знать, что способ регулирования конфликта выбирается с учетом обстоятельств, в которых находятся он и его оппонент, и может быть изменен вследствие изменения данных обстоятельств.

Таким образом, исходя из анализа основных стратегий поведения в конфликтных ситуациях, сформулируем алгоритм действий полицейского по разрешению конфликта:

1. Перевести конфликт с эмоционального уровня на интеллектуальный (погасить эмоции, перейти на аргументы и логику).
2. Выровнять позиции между оппонентами (если одна сторона будет считать свою позицию наиболее выгодной и у нее сохранится представление

о возможности полного обладания объектом конфликта, разрешить конфликт будет трудно).

3. Устранить противоречия, а не ограничиваться примирением сторон.

4. Устранить противоречия путем компромисса.

5. Ликвидировать объект конфликта или его заменить.

6. Разрешить конфликт путем привлечения посредников, в качестве которых рекомендуются сотрудники коллектива подразделения.

Используя предложенный алгоритм, следует помнить, что конфликт всегда затрагивает эмоциональную сторону человека. Поэтому важно вникнуть в суть возникших разногласий, проконтролировать свои чувства (эмоции), следить за терминологией, используемой в речи. При опущении первого пункта в предложенном алгоритме процесс разрешения и выход из конфликтной ситуации затянется, возможен переход конфликта в скрытую форму, возникновение личных неприязненных отношений.

Таким образом, в силу своей социальной природы человеку сложно, фактически невозможно, избежать конфликтных ситуаций. В повседневной жизнедеятельности мы вправе выбирать способы разрешения спорных ситуаций по своему собственному усмотрению. Иной ситуация нам видится в случаях конфликтного взаимодействия, где хотя бы один из ее участников является сотрудником полиции. Такт, умения принять иную точку зрения, выслушать, скрыть свои эмоции и др. — определяет профессионализм и влияет на эффективность служебной деятельности.

### **Учебные вопросы**

1. Понятие, сущность и причины служебных конфликтов.
2. Динамика конфликта.
3. Основные модели поведения личности в конфликте.
4. Способы и методы разрешения конфликтов: сотрудничество, соперничество, компромисс, уход, приспособление.

### **Вопросы для рассуждения**

1. Почему конфликт называют социально-психологическим явлением?
2. Интерпретируйте высказывание: «Как отказаться от идеи, не отказываясь от человека».
3. Интерпретируйте высказывание: «Закрывай дверь так, чтобы ее можно было снова открыть».

### **Задания (ситуации)**

1. Разыграть ситуацию, при которой гражданин провоцирует сотрудника полиции на конфликт при проверке документов, употребляя выражения:  
«Эй, ты че гнешь свой режим?»;  
«Нет у меня документов: уши, лапы, хвост – вот мои документы»;  
«Ну давай двигай свою тему, мушкетер»;

«Я мужик нормальный, не кидаю своих, как ты, служака».

Задача сотрудника полиции осуществить проверку документов, продемонстрировав культуру речи.

2. Разыграть ситуацию, при которой гражданин Иванов, являясь юристом, задает вопросы сотруднику полиции на знание российского законодательства при проверке документов. При этом обращает внимание на внешний вид сотрудника полиции.

Задача сотрудника полиции осуществить проверку документов, не позволив гражданину Иванову занять доминирующую позицию в процессе общения.

3. Разыграть ситуацию, при которой гражданин Петров обращается в дежурную часть с сообщением, что у него из машины была украдена борсетка с документами. Петров эмоционально возбужден, не способен в данный момент времени слышать сотрудника полиции. Петров хватается за все, что видит, соскакивает со стула.

Задача сотрудника полиции успокоить гражданина Петрова и получить от него исчерпывающую информацию.

4. Составьте алгоритм действий полицейского по разрешению конфликта с несовершеннолетним.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В заключение хотелось отметить, что базовые знания общей психологии, психологии личности, психологии коллектива способствуют продуктивному поиску решений в служебной деятельности, снижают уровень конфликтности, позволяют в более короткий срок выполнять поставленные задачи, помогают создать условия для развития личностного потенциала. Потребность в саморазвитии является определяющей в профессиональном росте. Сотрудник полиции, понимающий особенности профессионального общения, умеющий создавать условия эффективного взаимодействия, владеющий базовыми приемами эффективного слушания, вербальными и невербальными средствами общения, использующий психологические приемы воздействия, знающий и умеющий применять методы бесконфликтного решения сложных задач в большей степени продуктивен.

Немаловажным фактом является контроль со стороны не только государства, но и общества за деятельностью полиции. В научной литературе достаточно исследований, посвященных имиджу сотрудника и общественному мнению об их деятельности. Как правило, подобная оценка строится на основе личного наблюдения, взаимодействия либо сложившихся установок. В этой связи приходит понимание того, что профессиональное общение оказывает влияние на формирование образа сотрудника полиции. В свою очередь, профессиональное общение сотрудников полиции — это многогранный процесс, имеющий ряд особенностей:

— профессиональное общение сотрудников полиции всегда имеет цель, которая решается через конкретные задачи (получение показаний, установление истины, изменение поведения гражданина, пресечение и профилактика правонарушений и т. д.);

— профессиональное общение сотрудников полиции протекает в режиме права и правоотношений, т. е. общение полицейского с гражданами регламентируется, различными законодательными актами;

— в профессиональном общении необходимо разделять деловые и личные взаимоотношения;

— профессиональное общение сотрудников полиции, как правило, протекает в напряженной обстановке, зачастую в ситуации конфликта и противоборства, что требует от сотрудника высокого контроля над своими чувствами и эмоциями.

Сотрудник полиции, сознательно использующий психологические знания о закономерностях общения, более эффективно способен решать служебные задачи, сохраняя эмоциональную целостность, работоспособность, заинтересованность в своем профессиональном труде.

## СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Российская Федерация. Конституция. Конституция Российской Федерации: принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 года // Информационно-правовой портал «Гарант». — URL: <http://base.garant.ru> (дата обращения: 24.12.2021). — Режим доступа: свободный. — Текст: электронный.

2. Российская Федерация. Законы. Уголовный кодекс Российской Федерации: федеральный закон от 13 июня 1996 года № 63-ФЗ // Информационно-правовой портал «Гарант». — URL: <http://base.garant.ru> (дата обращения: 24.12.2021). — Режим доступа: свободный. — Текст: электронный.

3. Российская Федерация. Законы. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях: федеральный закон от 30 декабря 2001 года № 195-ФЗ // Информационно-правовой портал «Гарант». — URL: <http://base.garant.ru> (дата обращения: 24.12.2021). — Режим доступа: свободный. — Текст: электронный.

4. Российская Федерация. Законы. Гражданский кодекс Российской Федерации: федеральный закон от 30 ноября 1994 года № 51-ФЗ // Информационно-правовой портал «Гарант». — URL: <http://base.garant.ru> (дата обращения: 24.12.2021). — Режим доступа: свободный. — Текст: электронный.

5. Российская Федерация. Законы. О полиции: федеральный закон от 7 февраля 2011 года № 3-ФЗ // Информационно-правовой портал «Гарант». — URL: <http://base.garant.ru> (дата обращения: 24.12.2021). — Режим доступа: свободный. — Текст: электронный.

6. Российская Федерация. Законы. О службе в органах внутренних дел Российской Федерации и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации: федеральный закон от 30 ноября 2011 года № 342-ФЗ // Информационно-правовой портал «Гарант». — URL: <http://base.garant.ru> (дата обращения: 24.12.2021). — Режим доступа: свободный. — Текст: электронный.

7. Российская Федерация. Министерство внутренних дел. Об утверждении Кодекса этики и служебного поведения сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации: приказ Министерства внутренних дел Российской Федерации от 26 июня 2020 года № 460 // Информационно-правовой портал «Гарант». — URL: <http://base.garant.ru> (дата обращения: 24.12.2021). — Режим доступа: свободный. — Текст: электронный.

8. Бодалев А. А. Психология межличностного общения / А. А. Бодалев — Рязань: Рязанская высшая школа Министерства внутренних дел Российской Федерации, 1994. — 89 с. — Текст: непосредственный.

9. Горелов И. Н. Невербальные компоненты коммуникации / И. Н. Горелов; отв. ред. В. Н. Ярцева; предисл. В. И. Карасика. — Изд. 3-е. — Москва: Изд-во ЛКИ, 2007. — 103 с. — Текст: непосредственный.

10. Емельянов Ю. Н. Активное социально-психологическое обучение / Ю. Н. Емельянов. — Ленинград: Издательство ЛГУ, 1985. — 167 с. — Текст: непосредственный.

11. Жуков Ю. М. Диагностика и развитие компетентности в общении: практическое пособие / Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская, П. В. Растянников; МГУ им. М. В. Ломоносова, Фак. психологии. — Киров: ЭНИОМ, 1991. — 94 с. — Текст: непосредственный.

12. Жуков Ю. М. Эффективность делового общения / Ю. М. Жуков. — Москва: Знание, 1988. — 63 с. — Текст: непосредственный.

13. Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений / Е. П. Ильин. — Санкт-Петербург: Питер, 2009. — 576 с. — Текст: непосредственный.

14. Карнеги Д. Как располагать к себе людей / Д. Карнеги; пер. с англ. Г. И. Левитан. — Минск: «Попурри», 2010. — 206 с. — Текст: непосредственный.

15. Носков В. А. Психотехника общения: учебное пособие. — Нижний Новгород: Нижегородский юридический институт МВД России, 1997. — 150 с. — Текст: непосредственный.

16. Носкова Л. Г. Формирование профессиональной речевой подготовки сотрудников органов внутренних дел: автореферат на соискание ученой степени доктора педагогических наук по специальности 13.00.01. — Москва, 2016. — 25 с. — Текст: непосредственный.

17. Парыгин Б. Д. Социальная психология. Проблемы методологии, истории и теории / Б. Д. Парыгин. — Санкт-Петербург: ИГУП, 1999. — 592 с. — Текст: непосредственный.

18. Петровская Л. А. Компетентность в общении: социально-психологический тренинг / Л. А. Петровская. — Москва: Издательство Московского университета, 1989. — 216 с. — Текст: непосредственный.

19. Пиз А. Язык телодвижений (как читать мысли по жестам). — Москва: ЭКСМО-Пресс, 2000. — 267 с. — Текст: непосредственный.

20. Родин В. Ф. Коммуникативное общение в профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации / В. Ф. Родин, В. Л. Цветков. — Текст: непосредственный // Вестник Московского университета МВД России. Психологические науки. — № 5. — 2017. — С. 278—281.

21. Смирницкий А. И. К вопросу о слове (проблема отдельности слова). — Текст: непосредственный // Вопросы теории и истории языка. — Москва: Изд-во АН СССР, 1952. — С. 182—203.

## Приложение

### Тестовые задания

**1. Термин «психика» определяется как:**

- а) свойство самой высокоорганизованной материи;
- б) совокупность всех качеств индивида;
- в) процесс мыслительной деятельности.

**2. В чем заключается ключевая особенность (специфика) психологии как науки (?):**

- а) в методах изучения;
- б) в совпадении объекта и субъекта исследования;
- в) в субъективности полученных данных.

**3. Что предполагает метод интроспекции:**

- а) изучение свойств и законов сознания с помощью самонаблюдения;
- б) изучение поведения индивида посредством наблюдения за его реакциями;
- в) исследование работы высшей нервной деятельности индивида посредством специальной аппаратуры.

**4. К эмоциональным психическим процессам относится:**

- а) ощущение;
- б) воображение;
- в) чувства.

**5. Основной метод исследования в психологии сознания — это:**

- а) наблюдение;
- б) эксперимент;
- в) интроспекция.

**6. Какой термин подходит под определение: «закономерное соотношение устойчивых индивидуальных особенностей личности, характеризующих различные стороны динамики психической деятельности и поведения» (?):**

- а) характер;
- б) мировоззрение;
- в) темперамент.

**7. Сознание — это:**

- а) высшая форма психического развития, присущая только человеку;
- б) форма психического развития, присущая человеку и некоторым животным;
- в) стадия психического развития, присущая всем живым существам.

**8. Как определяется термин «эмоции» (?):**

- а) психический процесс, отражающий субъективное оценочное отношение к существующим или возможным ситуациям и объективному миру;
- б) психический процесс долгой продолжительности, отражающий объективное отношение к сложившимся обстоятельствам;
- в) психический процесс взрывного характера, характеризующийся кратковременностью, сопровождающийся выраженными изменениями в работе внутренних органов.

**9. Процесс установления и развития контактов среди людей — это:**

- а) общение;
- б) восприятие;
- в) взаимодействие;
- г) идентификация.

**10. Характеристика делового общения:**

- а) партнёр в деловом общении выступает как личность, значимая для субъекта;
- б) общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела;
- в) основная задача делового общения — продуктивное сотрудничество.

**11. Процесс, в ходе которого два или более человек обмениваются и осознают получаемую информацию, которого состоит в мотивировании определённого поведения или воздействия на него — это:**

- а) восприятие;
- б) коммуникация;
- в) взаимодействие;
- г) эмпатия.

**12. Обратная связь:**

- а) препятствует коммуникативному процессу;
- б) способствует коммуникативному процессу;
- в) иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу.

**13. Одноканальный процесс коммуникации — это коммуникация:**

- а) без обратной связи;
- б) с обратной связью.

**14. Виды коммуникации:**

- а) первичные и вторичные;
- б) главные и второстепенные;
- в) вербальные и речевые;
- г) вербальные и невербальные.

**15. Вербальные коммуникации — это:**

- а) язык телодвижений и параметры речи;
- б) устные и письменные;
- в) знаковые и тактильные.

**16. К эффективным приёмам слушания не относят:**

- а) активную позу слушающего;
- б) умение задавать уточняющие вопросы;
- в) активное слушание;
- г) нерелексивное слушание.

**17. К невербальным средствам коммуникации не относят:**

- а) нерелексивное слушание;
- б) взгляд;
- в) тактильный контакт;
- г) релексивное слушание.

**18. Создаётся впечатление, что говорящий навязывает своё мнение в том случае, если речь:**

- а) слишком быстрая;
- б) слишком громкая;
- в) слишком медленная;
- г) неразборчивая.

**19. Все разнообразные движения руками и головой, которые сопровождают разговор — это:**

- а) мимика;
- б) жесты;
- в) позы;
- г) жесты и позы.

**20. Жесты открытости:**

- а) пиджак расстегнут;
- б) ладони рук прижаты к груди;
- в) развёрнутые навстречу собеседнику руки с ладонями вверх.

**21. Посадка на кончике стула с выпрямленной спиной:**

- а) самоуверенность, благодушные настроения, нет готовности к деятельности;
- б) крайне отрицательное отношение к собеседнику;
- в) высокая степень заинтересованности в предмете разговора;
- г) недостаток дисциплины, бесцеремонность, леность.

**22. Чем является определенное эмоциональное состояние массы людей, являющееся средством дефицита информации о какой-либо пугающей или непонятной новости, либо избытка информации (?):**

- а) стрессом;
- б) фрустрацией;
- в) паникой.

**23. В чем сущность формальной группы (?):**

- а) группа, где поведение членов группы и их положение строго регламентировано правилами организации;
- б) группа, где нечетко выражена цель совместной деятельности;
- в) группа, где ценности группы играют в жизни личности роль эталона.

**24. Чем является «заражение, внушение, подражание» (?):**

- а) способы регуляции;
- б) способы воздействия;
- в) способы исследования.

**25. Чем является физическое и вербальное поведение, направленное на причинение вреда кому-либо:**

- а) злостью;
- б) завистью;
- в) агрессией.

**26. О каком процессе идет речь, если налицо видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, надевание его своими чертами, чувствами, желаниями (?):**

- а) идентификации;
- б) эмпатии;
- в) рефлексии.

**27. Что свойственно манипулятивному стилю общения (?):**

- а) имеет тайный характер намерений;
- б) вид психологического воздействия, используемый для достижения односторонних интересов;
- в) предполагает ясность внутренних приоритетов;
- г) используется духовно зрелыми речевыми партнерами.

**28. Определите пропущенное слово, вставив верное: «Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением»**

- а) личностным;
- б) деловым;
- в) ролевым.

**29. Что будет являться существенным признаком внушения?:**

- а) некритическое восприятие информации;
- б) недоверие;
- в) критичность.

**30. Что свойственно эффекту стереотипизации (?):**

- а) удовлетворенность людей друг другом на основе подобия или различия характерологических свойств, способностей, равенство интеллектуального потенциала;
- б) возникает при минимальной информированности об объекте восприятия, восприятие его в результате специфических установок воспринимающего направлено на обнаружение у объекта определенных качеств;
- в) предполагает сходство взаимодействующих людей на основе их темперамента, зависит от скорости протекания психических процессов;
- г) возникает относительно групповой принадлежности человека, когда специфические характеристики данной группы рассматриваются как черты, присущие каждому её представителю.

**31. Что такое передача эмоционального состояния человеку или группе, помимо собственно смыслового воздействия (?):**

- а) убеждение;
- б) психическое заражение;
- в) эмпатия.

**32. Какие условия должны быть соблюдены для преодоления всех барьеров общения (?):**

- а) понимание целей партнера;
- б) понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения;
- в) знание индивидуальных особенностей партнера.

**33. Каким общением является желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других (?):**

- а) примитивное;
- б) закрытое;
- в) ролевое;
- г) открытое.

**34. Отметьте этапы делового общения:**

- а) установление контакта;
- б) выявление мотивов общения;
- в) взаимодействие;
- г) завершение общения.

**35. Выберите механизмы, которые будут являться механизмами познания другого человека:**

- а) эмпатия;
- б) самоактуализация;
- в) рефлексия;
- г) идентификация.

**36. Что относится к основным факторам, негативно влияющим на психическое состояние и работоспособность личного состава органов внутренних дел (?):**

- а) несоответствующая физическая подготовка сотрудников;
- б) высокий уровень нервного напряжения, психическое и физическое переутомление;
- в) низкий уровень тревожности и эмоциональная устойчивость;
- г) недостаточное материальное стимулирование труда.

**37. Что такое профессиональная деформация личности сотрудника органов внутренних дел (?):**

- а) изменение психологических особенностей личности сотрудника в отрицательную сторону, происходящее в первую очередь под влиянием специфики профессиональной деятельности и иных субъективных факторов;

б) изменение социально-психологических особенностей личности сотрудника в отрицательную сторону, происходящее в первую очередь под влиянием специфики профессиональной деятельности и иных субъективных факторов;

в) изменение психологических и социально-психологических особенностей личности сотрудника в отрицательную сторону, происходящее в первую очередь под влиянием специфики профессиональной деятельности и иных субъективных факторов;

г) снижение мотивации к профессиональной деятельности под влиянием различных объективных и субъективных факторов.

**38. Каковы основные способы построения психологического портрета собеседника в процессе профессионального общения (?):**

- а) эмпатия, рефлексия, стереотипизация, индивидуализация;
- б) эмпатия, эффект «ореола», направленность;
- в) глазные сигналы доступа, стереотипизация;
- г) толерантность, визуализация.

**39. Каковы основные репрезентативные системы человека (?):**

- а) визуальная и аудиальная;
- б) аудиальная и кинестетическая;
- в) аудиальная, кинестетическая и визуальная;
- г) кинестетическая и визуальная.

**40. Что не относится к определению общения (?):**

- а) установление и развитие контактов, связей, отношений;
- б) выработка системы материальных и духовных благ;
- в) обмен информацией, впечатлениями, действиями.

**41. Какие стороны выделяются в структуре общения (?):**

- а) познавательная, организационная, потребительская;
- б) вербальная, производственная, образовательная;
- в) воспитательная, практическая, распределительная;
- г) коммуникативная, интерактивная, перцептивная.

**42. К средствам невербальной коммуникации относятся:**

- а) знания, умения, навыки, способности, задатки;
- б) контакт глаз, мимика, жесты, поза;
- в) обычаи, традиции, нормы, ценности;
- г) речь, музыкальное сопровождение, наглядное пособие.

**43. Что такое конфликт (?):**

- а) особенности характера;
- б) столкновение противоположных взглядов, мнений, интересов;
- в) защитная реакция организма;
- г) осмысленное разложение целого на части.

**44. Что такое деструктивный конфликт (?):**

- а) когда участники конфликта ориентированы на результат общего дела;
- б) когда спор превращается в самоцель;
- в) спор, который стимулирует творческую активность;
- г) спор, который увеличивает число вариантов решений.

**45. Что следует предпринять, чтобы обеспечить наилучший выход из конфликтной ситуации (?):**

- а) предположить, что требование инициатора конфликта может быть справедливо;
- б) не расширять причину недовольства партнера;
- в) самому предложить варианты разрешения ситуации.

**46. Что такое межличностный конфликт (?):**

- а) борьба мнений;
- б) спор, дискуссия по острой проблеме;
- в) противоборство сторон взаимодействия, имеющих противоположно направленные мотивы, цели и интересы;
- г) соперничество, направленное на достижение победы в споре.

**47. Что относится к способу разрешения межличностного конфликта (?):**

- а) компромисс;
- б) сублимация;
- в) отрицание;
- г) регрессия.

**48. В чем выражается конструктивный результат разрешения конфликта (?):**

- а) в дистанцировании между конфликтующими сторонами;
- б) в снижении активности;
- в) во вскрытии имеющихся противоречий;
- г) в чувстве подавленности, депрессии.

**49. В чем выражается деструктивный результат разрешенного конфликта (?):**

- а) в сохранении возможности эскалации конфликта;
- б) в усилении терпимости членов группы;
- в) во вскрытии имеющихся противоречий;
- г) в переоценке прежних ценностей и норм.

**50. Какие психологические реакции человека в экстремальных условиях являются положительными (?):**

- а) обострение чувства самосохранения, появление чувства слабости, усталости, крайней изнуренности;
- б) возникновение делового возбуждения, разрушение отработанных навыков, появление ошибок в работе;
- в) мобилизация психологических возможностей, активизация деловых мотивов, долга, ответственности, появление готовности к решительным и смелым действиям;
- г) замедление реакций, заторможенность действий и поступков.

**51. Что относится к основным факторам, негативно влияющим на психическое состояние и работоспособность личного состава органов внутренних дел (?):**

- а) несоответствующая физическая подготовка сотрудников;
- б) высокий уровень нервного напряжения, психическое и физическое переутомление;
- в) низкий уровень тревожности и эмоциональная устойчивость;
- г) недостаточное материальное стимулирование труда.

**52. Что такое стресс (?):**

- а) эмоциональное состояние, возникающее в трудной для человека ситуации;
- б) переживание большой силы с коротким периодом протекания;
- в) реакция, которая возникает в жизнедеятельности человека в ситуации неуспеха, вызванного субъективно неодолимым препятствием на пути к достижению цели;
- г) угнетенное, подавленное психическое состояние.

**53. Что из нижеперечисленного можно отнести к методам и средствам саморегуляции состояний для сотрудников органов внутренних дел (?):**

- а) идеомоторная тренировка, точечный массаж, самовнушение, дыхательная гимнастика;
- б) профессионально-психологическая и физическая подготовленность;

- в) дыхательная гимнастика, тактическая подготовка;
- г) отдых и сон.

**54. Неречевой контекст в речевом общении — это:**

- а) обстоятельства, в которых происходит конкретное событие;
- б) жесты, мимика, пантомимика.

**55. Укажите особенности невербальной коммуникации:**

- а) невербальное поведение в большей степени осознанно;
- б) невербальное поведение в большей степени спонтанно;
- в) невербальные сообщения могут существовать отдельно от человека;
- г) невербальный язык люди, как правило, усваивают путем наблюдения, копирования, подражания;
- д) невербальному поведению специально учат в семье и школе.

**56. В процессе восприятия человека тенденция перенесения своих состояний на другую личность, приписывание ей черт, которые в действительности присущи самому воспринимающему, называется:**

- а) эффектом ореола;
- б) проекцией;
- в) эффектом снисходительности.

*Учебное издание*

**Шацкая** Екатерина Александровна

**ОСНОВЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ**

Редактор  
А. В. Андреев

Подписано в печать 25.04.2022  
Усл. печ. л. 2,5                      Тираж 50 экз.

Формат 60x84/16  
Заказ № 22

Восточно-Сибирский институт МВД России,  
Иркутск, ул. Лермонтова, 110