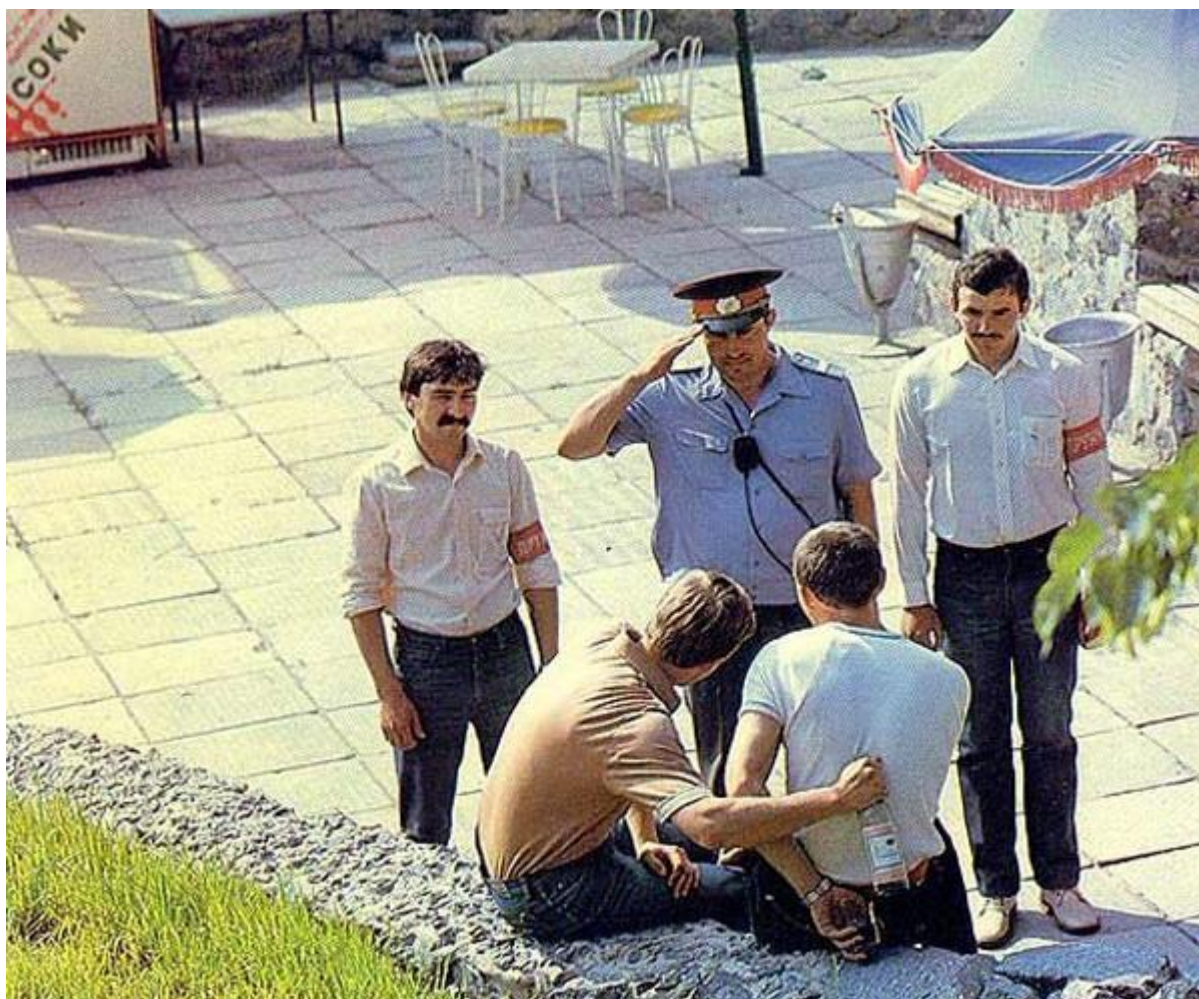


Г.И. Уразаева

**ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ЗАКОНОМЕРНОСТИ ОБЩЕНИЯ.
СПЕЦИФИКА ИХ ПРОЯВЛЕНИЯ
И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ**



МИНИСТЕРСТВО ВНУТРЕННИХ ДЕЛ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Федеральное государственное казенное образовательное учреждение
высшего образования**

КАЗАНСКИЙ ЮРИДИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ

Г.И. Уразаева

**ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ЗАКОНОМЕРНОСТИ ОБЩЕНИЯ.
СПЕЦИФИКА ИХ ПРОЯВЛЕНИЯ
И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ**

Учебное пособие

Казань 2016

ББК 88

У68

Одобрено редакционно-издательским советом КЮИ МВД России

Рецензенты:

Кандидат психологических наук, доцент Т.В. Мальцева (Московский
областной филиал Московского университета МВД России)

Кандидат юридических наук М.В. Баранчикова
(Орловский юридический институт МВД России им. В.В. Лукьянова)

Уразаева Г. И.

У 68 Психологические закономерности общения. Специфика их проявления и особенности реализации в деятельности сотрудников органов внутренних дел: учебное пособие / Г. И. Уразаева. – Казань: КЮИ МВД России, 2016. – 40 с.

В учебном пособии рассмотрены вопросы социальной психологии общения и его значение в профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел. Сформулированы основные понятия, охарактеризованы виды и структура общения, его закономерности и механизмы. Описаны особенности профессионального общения сотрудников органов внутренних дел, его феноменологические, структурные и динамические характеристики. Рассмотрены основы психотехнологии профессионального общения в межличностном взаимодействии.

Учебное пособие предназначено для курсантов, слушателей, адъюнктов вузов МВД России, преподавателей, практических психологов и других специалистов системы высшего образования, сотрудников правоохранительных органов, всех тех, кто интересуется проблемами профессионального общения.

ББК 88

© КЮИ МВД России, 2016

© Уразаева Г.И., 2016

Оглавление

Введение	4
Раздел 1. Сущность и функции общения. Роль общения в профессиональной деятельности следователя.	8
Раздел 2. Психологическая структура общения. Коммуникативная (информационная) сторона общения. Модель коммуникативного процесса. Коммуникативные барьеры в общении. Приемы и способы эффективной коммуникации в деятельности следователя	16
Раздел 3. Перцептивная сторона общения. Технология точного восприятия следователем участников уголовного процесса при производстве следственных действий. Невербальные средства и техники общения. Вербальные техники общения	20
Раздел 4. Основные формы взаимодействия в общении. Психодиагностические средства оценки установок, мотивов, ориентаций, стратегий, навыков личности следователем при производстве следственных действий.	24
Раздел 5. Технологии эффективного воздействия на партнера по общению в ситуациях служебной деятельности. Психологические условия эффективного осуществления следователем общения с различными категориями граждан	27
Перечень вопросов для закрепления изученного материала	33
Заключение	35
Список литературы	37

ВВЕДЕНИЕ

За последние годы значительно возрос интерес к изучению психологических основ общения в системе профессионального обучения сотрудников органов внутренних дел. Это обусловлено тем, что профессиональная деятельность сотрудников полиции имеет ярко выраженную специфику, характеризуется постоянными физическими перегрузками, переутомлением, негативными психосоматическими последствиями конфликтных и экстремальных ситуаций, дефицитом времени на решение служебных задач. Эта деятельность сопряжена с опасностью для жизни и здоровья, требует высокого уровня психологической подготовки, постоянного совершенствования морально-деловых, эмоционально-волевых качеств и коммуникативных умений.

Кроме того, служебная деятельность сотрудников полиции имеет ярко выраженный коммуникативный характер, ибо общение с гражданами и коллегами является основным инструментом, реализующим служебные задачи. Отсутствие необходимой подготовленности в области общения и взаимодействия с гражданами - основная причина профессиональной беспомощности сотрудников органов внутренних дел.

Она проявляется в неспособности управлять человеческим поведением и в низкой саморегуляции собственных психических состояний, в использовании неправомерных методов психологического воздействия на гражданина и тяготении к незаконным силовым средствам. Такого сотрудника отличает формализм в деятельности, равнодушие к человеческим судьбам, самонадеянность, социальная нетерпимость.

Изучение общетеоретических и прикладных основ психологии профессионального общения в форме практических занятий и тренингов является логической частью современной вузовской подготовки обучающихся, слушателей заочной формы обучения и в системе переподготовки и повышения квалификации сотрудников органов внутренних дел.

Данное учебное пособие предназначено для обучающихся на очной и заочной формах обучения, адъюнктов и слушателей факультета первоначальной профессиональной подготовки и переподготовки, повышения квалификации Казанского юридического института МВД России. Пособие направлено на усвоение знаний, выработку умений и навыков, необходимых для повышения уровня их профессионального мастерства в коммуникативной деятельности.

Целями данного учебного пособия являются формирование у обучающихся целостного представления о психологической составляющей профессионального общения, вооружение знаниями о закономерностях развития общения в различных ситуациях профессиональной деятельности, формирование умений и навыков практического применения психологических знаний в общении с гражданами в процессе служебной деятельности сотрудников органов внутренних дел.

Для формирования коммуникативных умений и навыков данное пособие представляет программу практических упражнений, тренинговых ситуаций, которые могут использоваться на занятиях по психологии общения. Такой практикум выступает особым видом подготовки к профессиональной деятельности. Его основной целью является практическая подготовка всего личного состава к успешному преодолению коммуникативных трудностей и достижению поставленных задач в служебной деятельности. Необходимо, чтобы сотрудники могли правильно общаться и эффективно работать с людьми в обычных повседневных ситуациях профессионального общения и в сложной криминогенной обстановке, в чрезвычайных обстоятельствах массовых мероприятий, могли находить выход из нестандартных коммуникативных ситуаций, разрешать конфликты ненасильственными методами.

Основными задачами профессионально-психологической подготовки в области общения, взаимодействия людей, определяющими ее содержание, выступают:

- вооружение знаниями, необходимыми для компетентной оценки и учета психологических особенностей личности гражданина в процессе общения

с ним, в том числе в аспекте визуальной диагностики данной личности как нормальной или аномальной;

- развитие профессионально-психологической ориентированности сотрудника органов внутренних дел на личность другого человека и его индивидуальность как одного из компонентов профессиональных способностей;

- профессиональное развитие психологических качеств, значимых для взаимодействия с другими;

- формирование умения учитывать психологические условия эффективности общения и взаимодействия с другими для выполнения профессиональных действий;

- формирование умения психологически эффективно пользоваться речью, мимикой, жестами, осуществлять ролевое поведение в процессе общения с гражданами в интересах решения служебных задач;

- формирование психологической устойчивости к коммуникативным барьерам и трудностям, возникающим в процессе службы;

- совершенствование коммуникативной составляющей профессиональных навыков и умений.

–

Материалы данного пособия могут использоваться на практических занятиях по психолого-педагогическим дисциплинам для решения следующих учебных задач:

1. Развитие установок профессионального общения в контексте психолого-педагогической составляющей служебной деятельности сотрудников органов внутренних дел;

2. Развитие исследовательских умений слушателей в сфере изучения личности собеседника, анализа поведения и деятельности сотрудника в ситуации взаимодействия;

3. Развитие коммуникативно-организаторских профессиональных умений в сфере педагогической составляющей профессиональной деятельности

сотрудников органов внутренних дел: планирование и проведение беседы с гражданином; психологический анализ процесса и результатов беседы, анализ педагогического характера общения сотрудника с гражданином;

4. Развитие навыков профессиональной рефлексии.

Данное пособие может использоваться как на семинарско-практических занятиях по психолого-педагогическим дисциплинам, так и в процессе самостоятельной подготовки в рамках самообразования обучающихся.

Основой для формирования у обучающихся практико-ориентированных умений и навыков профессионального общения является знание и понимание конкретных механизмов взаимодействия личности с социальной реальностью, закономерностей общения человека в сложившейся системе социальных связей.

В многообразии этих связей следует различать два основных вида отношений: общественные отношения и то, что отечественный психолог В.Н.Мясищев называл "психологические" отношения личности. Они взаимосвязаны, и поэтому содержание общения может быть обусловлено многими факторами, не только индивидуально-психологического характера, но и социальными объективными закономерностями. Необходимо рассмотреть основные понятия и характеристики общения как формы взаимодействия людей достаточно подробно, чтобы в этом убедиться.

Раздел 1. Сущность и функции общения. Роль общения в профессиональной деятельности следователя

Значение общения как формы взаимодействия людей в их жизни и деятельности, в развитии личности отмечалось еще в классической философии. При этом рассматривались социально-психологические аспекты и социокультурные основания организации общения как фактора социального поведения и жизнедеятельности людей в целом. Так, **Конфуций** (551-479 до н.э.) подчеркивал, что порядок и гармония в обществе поддерживаются чувством долга по отношению к другим людям, уважением к ним, особенно старшим по возрасту, выполнением установленных в обществе норм и правил поведения. Действительно, очень многое в нашем повседневном общении и в динамике нашего состояния, настроения, интересов зависит именно от социальной направленности личности каждого из субъектов общения

Другой известный философ **Сократ** (469 – 339 до н.э.) разработал учение о нормах морали и моральном сознании людей как главном факторе их продуктивного общения. Идеи Сократа сохраняют свое значение и в наши дни в условиях динамично меняющегося полиэтнического общества. Ученик Сократа **Платон** (427-347 до н.э.) отмечал, что общение между людьми должно строиться на основе таких добродетелей, как справедливость, рассудительность, благочестие, соблюдение нравственных норм. Такое общение является источником развития социальной направленности личности и фактором ее эффективного взаимодействия с другими. В его работах можно найти упоминание о механизме развития внутренней речи из внешней, который сегодня обозначается в психологии понятием интериоризация (экстериоризация как его обратное действие). Когда душа размышляет и разговаривает сама с собой, мы говорим либо об эгоцентрической речи, как промежуточной формы развития речи на пути от внешней к внутренней, либо самой внутренней речи людей как результата этого процесса ее видоизменения. Позитивная направленность личности в общении, базирующаяся на социально-значимых ценностях, проявляется в содержа-

нии их общения как взаимодействия, повышает эффективность любой другой их совместной предметно-практической деятельности.

Идеи известного философа **Жан Жака Руссо** (1712-1778) о роли чувств и естественных инстинктов человека в его поведении явились предпосылкой формулирования отечественным психологом Л.С.Выготским принципа единства аффекта и интеллекта. Формирование аффективной (эмоциональной) сферы личности тесно связано не только с уровнем развития интеллекта и ее познавательных возможностей, но и с особенностями ее морально-нравственного развития. Важными для понимания психологии общения людей в этом плане являются идеи **Иммануила Канта** (1724-1804) о долге как основании нравственности и о нравственном законе.

В современной социальной психологии общение рассматривается как сложный многоплановый процесс¹ установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя

- *обмен информацией (коммуникативная сторона),*
- *выработку единой стратегии взаимодействия (интерактивная сторона),*
- *восприятие и понимание другого человека (социально-перцептивная сторона),*

направленный на значимые изменения в состоянии, поведении и личностно-смысловых образованиях партнера. В числе последних отметим такие наиболее значимые для социального поведения регуляторы, как потребности, мотивы, цели, интересы, убеждения, установки, идеалы, ценности личности.

В самом процессе общения выделяют следующие важные *аспекты*²: содержание, цели и средства.

¹URL:

<http://psychology.academic.ru/1405/%D0%BE%D0%B1%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5>

² http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/nemov1/09.php

Содержание – это информация, которая в межиндивидуальных контактах передается от одного живого существа к другому. Содержанием общения может быть не только текстовая информация, но и идеи и высказывания субъектов, особенности внутреннего мотивационного и эмоционального состояния живого существа, такие, как его удовлетворенность, радость, гнев, печаль, страдание и т.д. Содержанием общения могут быть как сведения о реальных событиях и фактах, так и слухи, как информация о событиях, ничем не подтвержденных.

Так, в связи с событиями теракта в Беслане 1 – 3 сентября 2004 года отмечалось в Беслане¹ и Владикавказе широкое распространение слухов, основными причинами которых являлись отсутствие сколько-нибудь достоверной информации, предоставляемой населению, о процессе следствия, а также и о процессе судебного разбирательства. Слухи включали мнения о предвзятом ведении следствия, а также высказывания представителей местных властей и сотрудников органов правопорядка насчет участия в теракте педагогов СШ № 1, в том числе, ее директора Лидии Александровны Цалиевой.

Отметим лишь те слухи, которые передавались в республике повсеместно:

- около 100 детей вывезены из школы после взрыва и насильственно удерживаются для последующего получения выкупа бандитами;
- в горах найдены тела примерно 100 детей, которые скрываются властями из опасения беспорядков в городе;
- среди бандитов был племянник Р.Аушева, именно поэтому террористы пригласили в школу бывшего президента Ингушетии и т.д. и т.п.

Подобные слухи отражают нестабильное состояние общества в целом, усугубляют тяжелые негативные переживания всех тех, кто чувствовал себя

¹URL:

https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A2%D0%B5%D1%80%D1%80%D0%BE%D1%80%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B9_%D0%B0%D0%BA%D1%82_%D0%B2_%D0%91%D0%B5%D1%81%D0%BB%D0%B0%D0%BD%D0%B5

причастным к случившемуся, отражаются на характере общения, взаимодействия людей, провоцируя внутри и межличностные конфликты.

Следует отметить взаимосвязь и взаимозависимость общения и деятельности. Деятельность, как правило, организуется и реализуется посредством общения ее участников. Она улучшается, совершенствуется также благодаря общению задействованных в ней лиц. Само общение также изменяется в процессе деятельности, обогащается по содержанию, разнообразится по формам, развивается и способствует совершенствованию личности участников взаимодействия. Более того, само общение рассматривается в отечественной психологии как вид деятельности (А.Н.Леонтьев, А.В.Запорожец, Д.Б.Эльконин). В определенные возраста развития личности общение становится ведущей деятельностью, вызывающей качественные изменения во всей психике (непосредственно-эмоциональное общение в младенческом возрасте и интимно-личностное общение подростков).

Особенности общения зависят не только от выполняемой деятельности, но и от его целей. **Цель общения** – это то, ради чего у человека возникает данный вид активности, образ того результата, который планирует субъект достичь в общении.

По **целям** общение делится на биологическое и социальное в соответствии с обслуживаемыми им потребностями¹.

Биологическое – это общение, необходимое для поддержания жизнедеятельности организма, его сохранения и развития, оно связано с удовлетворением основных органических потребностей.

Социальное общение преследует цели расширения и укрепления межличностных контактов, установления и развития интерперсональных отношений, личностного роста индивида и его самореализации.

По критерию цели общения выделяются следующие функции общения²:

¹ URL: <http://www.bibliotekar.ru/psihologia-4/167.htm>

² URL: <http://www.grandars.ru/college/psihologiya/psihologiya-obshcheniya.html>

- контактная – установление психологического контакта как состояния обоюдной готовности субъектов к совместной деятельности и общению;
- информационная – прием и передача информации;
- координационная – согласование действий партнеров по общению;
- понимания и оценки – понимание не только смысла сказанного, но и контекста, в котором это прозвучало;
- амотивная – взаимообмен эмоциями и чувствами у собеседников;
- осознание и установление отношений – в процессе общения собеседники устанавливают определенные отношения (статусные, ролевые, межличностные) и осознают их;
- изменение личностно-смысловых образований партнера по общению – воздействие на потребности, интересы, мнения, установки, убеждения, ценности собеседника и их изменение.

Данные функции проявляются и в профессиональном общении сотрудников органов внутренних дел. Это отражено и в определении данного понятия.

Профессиональное общение сотрудников органов внутренних дел - это разновидность специально организованного в служебной деятельности взаимодействия людей (руководителей и подчиненных, работников, равных по должностному положению, сотрудников и граждан, сотрудников и правонарушителей), содержанием которого являются познание личности собеседника, обмен информацией и влияние участников коммуникации друг на друга с целью решения правоохранительных задач¹. Профессиональное общение сотрудников органов внутренних дел имеет ряд важных характеристик².

Ориентация общения. Профессиональное общение может быть социально (публично) либо личностно (индивидуально) ориентированным. Общение с целью воздействия на конкретного человека является *личностно ориентированным* (учитывает индивидуальные, личностные, субъектные особенно-

¹ Папкин А.И. Психологические особенности профессионального общения сотрудников органов внутренних дел // Проблемы профессионального общения сотрудников органов внутренних дел: Сборник статей / Сост. В.И. Постоев. - Домодедово: РИПК МВД России, 1996. - С. 43

² Там же. - СС. 43-47

сти человека). Общение с большой аудиторией через средства массовой информации или посредством выступления перед публикой с сообщением, докладом является *социально ориентированным*, так как рассчитано на множество людей.

Опосредованность общения (документами, СМИ). Это количественная характеристика профессионального общения, позволяющая оценить "дистанцию" общающихся лиц и его направленность, меру субъектности. Контакт человека с человеком "лицом к лицу" является *непосредственным общением*, межличностным по своей направленности. Однако в деятельности органов внутренних дел существует и ярко выражено *опосредованное общение* посредством различных нормативно-правовых документов (приказов, распоряжений, отдельных поручений и т.п.), осведомительных документов (оперативных ориентировок, сообщений, запросов и т.п.), с помощью средств массовой информации, например, в случае обращения к населению с просьбой о помощи в розыске опасного преступника. В связи с опосредованным общением иногда говорят о *симметричном* или *асимметричном* общении. В первом случае естественными являются взаимные влияния (например, во время прямой трансляции обращения к населению возможна обратная связь от аудитории), а во втором - воздействие носит односторонний характер (например, приказ начальника или процессуальное решение следователя).

Нормативная регламентация общения. Служебная деятельность и профессиональное общение сотрудников органов внутренних дел всегда строится на строго определенных правилах и нормах поведения, сформулированных в различных правовых документах. Так, в "Положении о службе в органах внутренних дел" подчеркивается, что "служба в органах внутренних дел строится в соответствии с принципами законности, уважения и соблюдения прав и свобод личности и гражданина, гуманизма, гласности, подконтрольности и подотчетности сотрудников органов внутренних дел" (ст. 2). Более того, в ряде правовых норм, регулирующих деятельность сотрудников органов внутренних дел, прямо указывается, каким образом необходимо организовать профессио-

нальное общение. Так, в ст. 135 УПК РСФСР указывается на необходимость присутствия понятых при производстве осмотра, обыска, выемки, освидетельствования и иных следственных действий, в ст. 127 УПК РСФСР регламентируется порядок общения следователя с представителями органа дознания в процессе дачи поручения или указания о производстве розыскных и следственных действий и т.д. Кроме того, профессиональное общение в значительной мере связано с нормами полицейской деонтологии. Часть таких норм нашла свое отражение в Кодексе чести рядового и начальствующего состава органов внутренних дел Российской Федерации.

Психологическая динамика общения. Психологическое содержание профессионального общения меняется в ходе его реализации. Люди больше узнают друг друга, глубже понимают себя. Наблюдается аттракция, как процесс и результат возникновения определенного эмоционального отношения к собеседнику, могут возникнуть отношения доверия, взаимного уважения либо нарастает антипатия, неприязнь к собеседнику, обуславливающие межличностные конфликты. Динамика общения и его эмоциональный характер связаны с оценками и переживаниями людей по поводу результативности контактов и содержания возникающих взаимоотношений, удовлетворенности-неудовлетворенности ими. Общение влияет как положительно, так и отрицательно на психические состояния и психические свойства людей, их познавательную деятельность и личностное развитие.

Семиотическая специализация общения. Эта характеристика общения раскрывает то, какими средствами пользуются сотрудники в процессе взаимодействия. Знаковое общение здесь может быть в форме: а) речевого общения (как устного, так и письменного); б) вторичных знаковых языковых систем (язык профессиональных и юридических сокращений, условных названий, псевдонимов, шифров, кодов, топографических знаков и т.п.); в) невербальных сигналов поведения - языка телодвижений, жестов, поз (так называемое личностно-смысловое невербальное поведение).

Личностная сеть внутриорганизационного общения. У каждого из сотрудников ОВД складывается своя личностная (индивидуально-значимая) сеть общения внутри структуры органа внутренних дел, включающая в себя коллег и руководителей, с которыми он постоянно взаимодействует, должностных лиц, с которыми он общается периодически и, наконец, людей, к которым он обращается эпизодически. Сети общения связаны с определенными типами личностных установок и ориентаций сотрудников в рамках установленных организационных структур органов внутренних дел. Непосредственно выражены два основных направления общения: общения по вертикали (руководитель-подчиненный), общения по горизонтали (взаимодействие должностных лиц, равных по положению в управленческой структуре).

Формирование личностной сети общения работника предполагает осознание и понимание своих должностных обязанностей и места в организационной структуре органа внутренних дел (обобщенного образа "Я" как должностного лица в структуре организации). Например, адекватное понимание оперуполномоченным своей роли в раскрытии и расследовании преступления обуславливает его активность в расследовании, содержательное продуктивное общение со следователем, принятие на себя ответственности за результаты расследования уголовного дела. Если этого не происходит, то деформация профессионально-должностной позиции проявляется в симуляции активности ("для вида", "так требует начальник", "необходимо чем-то заниматься" и т.п.), формальном неэффективном общении оперуполномоченного со следователем, в снижении его ответственности за строгое выполнение поручений и указаний следователя.

Выделяют основные **функции общения**: информационно-коммуникативная, регуляционно-коммуникативная и аффективно-коммуникативная.

Рассмотрим подробнее каждую из трех сторон общения.

Раздел 2. Психологическая структура общения. Коммуникативная (информационная) сторона общения. Модель коммуникативного процесса. Коммуникативные барьеры в общении. Приемы и способы эффективной коммуникации в деятельности следователя.

Под коммуникацией в узком смысле слова (с позиции теории информации) понимается тот факт, что в ходе совместной деятельности люди обмениваются между собой различными представлениями, идеями, интересами, настроениями, чувствами, установками и пр. Но следует подчеркнуть, что:

- во-первых, общение нельзя рассматривать как отправление информации какой-то передающей системой или как прием ее другой системой, потому, что в отличие от "простого" движения информации между двумя устройствами в человеческом общении мы имеем дело с отношением двух индивидов, каждый из которых является активным субъектом. Это значит, что каждый участник коммуникативного процесса предполагает активность в своем партнере, он не может рассматривать его только как некий объект. Участник общения предстает как субъект, а, следовательно, на него надо ориентироваться, то есть анализировать его мотивы, интересы, цели, установки и т.д. Поэтому человеческое общение предстает как интересубъективный процесс. ***Суть коммуникативного процесса*** - не просто взаимное информирование, но совместное постижение предмета. Поэтому в каждом коммуникативном процессе реально даны в единстве деятельность, общение и познание;

- во-вторых, характер обмена информацией между людьми (а не кибернетическими устройствами) определяется тем, что посредством системы знаков партнеры могут повлиять друг на друга. Это означает, что человеческая коммуникация обязательно предполагает воздействие на поведение партнера. Коммуникативное влияние есть не что иное, как психологическое воздействие одного коммуниканта на другого с целью изменения его поведения, а, следовательно, оно предполагает изменение самого типа (вида) отношений между

участниками коммуникации. Эффективность коммуникации определяется именно тем, насколько удалось такое воздействие;

- в-третьих, коммуникативное влияние возможно лишь тогда, когда человек, направляющий информацию (коммуникатор), и человек, принимающий ее (реципиент), обладают единой или сходной системой кодификации и декодификации. ("они должны говорить на одном языке"). Только принятие единой системы значений обеспечивает возможность партнеров понимать друг друга. Это важно и потому, что для эффективного общения коммуникатор и реципиент должны постоянно меняться местами (ролями);

- в-четвертых, в условиях человеческого общения могут возникать специфические коммуникативные барьеры. Они носят социальный или психологический характер. С одной стороны, такие барьеры могут возникать не только из-за отсутствия взаимопонимания, но и из-за социальных, политических, религиозных, профессиональных и т.п. различий, порождающих разную интерпретацию употребляемых в процессе общения понятий, различное мировоззрение, миропонимание и мироощущение. С другой стороны, коммуникативные барьеры могут носить выраженный психологический характер: вследствие индивидуальных психологических особенностей (застенчивость, скрытность и пр.), либо в силу сложившихся между собеседниками особого рода отношений: неприязни, недоверия и т.п.

Таким образом, распространение и принятие информации происходит через своеобразные фильтры (напр.: "доверия - недоверия"), которые могут действовать так, что истинная информация может быть не принятой, а ложная - принятой. Поэтому, психологически чрезвычайно важно выяснить, как тот или иной канал информации может быть блокирован каким-либо "фильтром".

Существуют средства (вербальные и невербальные), помогающие принятию информации и ослабляющие действия "фильтров". Совокупность этих средств называется фасцинацией. В качестве фасцинации выступают различные сопутствующие основной информации средства, выполняющие роль "транспортировки", роль сопроводителя информации, создающие некоторый дополни-

тельный фон, на котором основная информация выигрывает, поскольку фон частично преодолевает "фильтр недоверия". (Напр.: музыкальное, пространственное или цветное сопровождение речи).

Теперь рассмотрим подробнее основные средства коммуникации.

Передача любой информации возможна лишь посредством знаковых систем, которые при грубом делении различают на следующие типы:

- **вербальная коммуникация**, в которой в качестве знаковой системы используется человеческая речь, как естественный звуковой язык;

- **невербальная коммуникация¹**, в которой используются различные неречевые знаковые системы.



Рисунок 1. Жесты в невербальной коммуникации

Рассмотрим особенности вербальной коммуникации. Речь является универсальным средством коммуникации, поскольку при передаче информации при ее помощи менее всего теряется смысл сообщения. При помощи речи осуществляется кодирование и декодирование информации: коммуникатор (тот, кто передает информацию) в процессе говорения кодирует, а реципиент (тот, кто принимает информацию) в процессе слушания декодирует эту информацию.

¹ URL: <http://nlp.trenings.ru/blog/24-jestyi>

Схема передачи и приема информации выглядит следующим образом.

(К - С - Р) - коммуникатор - смысл - реципиент.

Следует учитывать, что точность понимания слушающим смысла высказывания может стать очевидной для коммуникатора лишь тогда, когда произойдет смена "коммуникативных ролей", то есть когда реципиент превратится в коммуникатора и своими высказываниями даст знать о том, как он раскрыл смысл принятой информации. При этом, мера согласованности действий коммуникатора и реципиента зависит от их включенности в общий контекст деятельности. Это означает, что согласованность и скоординированность действий партнеров предполагает активизацию их внимания друг к другу в процессе общения.

Таким образом, в процессе общения, как активного взаимодействия, посредством речи не просто "движется информация", но участники коммуникации особым способом воздействуют друг на друга, то есть ориентируют и убеждают друг друга, стремясь достичь определенного изменения поведения.

Особое значение для понимания эффективности взаимодействия людей имеет вопрос о средствах общения. ***Средства общения*** – способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения от одного живого существа другому, информации от телесных контактов, передаваемой через органы чувств, язык и другие знаковые системы (тексты, схемы, рисунки, чертежи), технические средства записи передачи и хранения информации.

Таким образом, выделяются вербальные (речевые) и невербальные (неречевые) средства общения.

Рассмотренные особенности общения могут существенно отразиться на его результатах и эффективности. Поэтому знание перечисленных параметров необходимо нам для того, чтобы иметь возможность исследовать динамику общения, и корректировать его характер.

Раздел 3. Перцептивная сторона общения. Технология точного восприятия следователем участников уголовного процесса при производстве следственных действий. Невербальные средства и техники общения. Вербальные техники общения

В процессе общения должно присутствовать взаимопонимание между его участниками. Это взаимопонимание может по-разному истолковываться:

- как понимание целей, мотивов, установок партнера по общению;
- как принятие, разделение этих целей, мотивов, установок.

И в том, и в другом случае существенное значение имеет то, как воспринимают друг друга партнеры по общению. Иными словами, процесс восприятия одним человеком другого выступает как обязательная составная часть общения. Процесс восприятия обозначается как "социальная перцепция". Этот термин впервые был введен Дж.Брунером в 1947 г. в ходе разработки так называемого "нового взгляда" на восприятие. Социальной перцепцией стали называть процесс восприятия так называемых "социальных объектов", под которыми подразумевались другие люди, социальные группы, большие социальные общности.

В социальной психологии целесообразнее говорить не о социальной перцепции, а о межличностной перцепции как межличностном восприятии. Как в любом психологическом процессе, особое значение приобретают механизмы межличностного восприятия и понимания. Рассмотрим основные из них.

В процессе общения друг с другом у людей возникают впечатления, которые играют важную регулятивную роль. Во-первых, в процессе познания другого формируется и сам познающий индивид. Во-вторых, от меры точности "прочтения" другого человека зависит успех организации с ним согласованных действий. В ходе познания другого осуществляется одновременно несколько процессов: эмоциональная оценка другого, попытка понимания характера его поступков, основанная на этом стратегия изменения его поведения, построение стратегии собственного поведения.

Представления о другом человеке тесно связаны с уровнем развития самосознания личности. В процесс общения включены как минимум два человека, и каждый из них является активным субъектом. Это означает, что при построении стратегии взаимодействия каждому приходится принимать во внимание не только потребности, интересы, мотивы, установки другого, но и то, как другой понимает мои потребности, интересы, мотивы и установки. Все это приводит к тому, что анализ осознания себя через другого включает две стороны: идентификацию и рефлекссию.

Термин "идентификация" буквально означает отождествление себя с другим (субъектом, группой, образцом). Он выражает установленный факт, что одним из наиболее простых способов понимания другого является уподобление себя ему. В этом плане идентификация выступает одним из механизмов познания и понимания другого. Процесс идентификации тесно связан с явлением эмпатии. Она также определяется как способ понимания другого. Однако здесь имеется в виду не рациональное осмысление проблем другого, а стремление эмоционально откликнуться на его проблемы. Эмпатия есть аффективное "понимание", то есть ситуация и поведение другого не столько "продумывается", сколько "прочувствуется". При идентификации человек отождествляет себя с другим и строит свое поведение так, как строит его другой. При эмпатии "Я" просто принимаю во внимание линию поведения другого, но свою собственную линию "Я" могу строить по-иному. И в том, и в другом случае "принимается в расчет" поведение другого человека, но результат совместных действий различен. Одно дело - понять другого, встав на его позицию и действуя с нее, другое дело - понять собеседника, приняв в расчет его точку зрения, даже сочувствуя ему, но действовать при этом по-своему.

С точки зрения характеристики общения оба случая требуют решения одного вопроса - как будет другой понимать меня? От этого будет зависеть взаимодействие партнеров. Иными словами, процесс понимания осложняется явлением рефлексии. Под рефлексией понимается осознание действующим индивидом того, как он воспринимается партнером по общению. Это уже не просто

знание или понимание себя или другого, но знание того, как другой понимает меня, то есть своеобразный удвоенный процесс зеркальных отражений друг друга. Это "глубокое, последовательное взаимоотражение, содержанием которого является воспроизведение внутреннего мира партнера по взаимодействию, причем в этом внутреннем мире в свою очередь отражается внутренний мир первого исследователя" (И.С. Кон).

Особый интерес для понимания межличностного восприятия имеет вопрос о его содержании и эффектах. Содержание межличностного восприятия зависит от характеристик как субъекта, так и объекта восприятия. Оно есть процесс взаимодействия, в ходе которого происходит оценивание друг друга и изменение каких-то характеристик друг друга благодаря самому факту своего присутствия. Каждый из участников взаимодействия стремится построить систему интерпретации поведения другого. Точная система интерпретации основывается на знании причин этого поведения. В условиях дефицита информации (как часто это бывает в обыденной жизни) люди начинают приписывать друг другу как причины, так и сами образцы поведения, либо какие-то наиболее общие его характеристики. Приписывание осуществляется либо на основе сходства поведения другого с образцом поведения, имевшимся в опыте субъекта восприятия, либо на основе анализа собственных мотивов, предлагаемых в аналогичной ситуации.

Более всего распространены такие эффекты, как:

- "*эффект ореола*" ("*галлоэффект*"), который проявляется при формировании первого впечатления о человеке в том, что общее благоприятное впечатление приводит в дальнейшем к позитивным оценкам и неизвестных качеств воспринимаемого, и наоборот, общее неблагоприятное впечатление о незнакомце способствует преобладанию негативных оценок его личности и поведения;

- "*эффект первичности и новизны*", который раскрывает значимость определенного порядка поступления информации о человеке для составления представления о нем. Этот эффект фиксирует тот факт, что впечатления о не-

знакомце соответствуют порядку предъявления информации о нем. В общении с незнакомыми или малознакомыми людьми значимой оказывается более ранняя информация о них («эффект первичности»). При этом она может быть и неадекватной личностным качествам воспринимаемого человека. В общении с хорошо известными нам людьми в формировании представлений о их доминирует более поздняя информация, то есть более новая («эффект новизны»);

- *"эффект стереотипизации"*. Термин "социальный стереотип" был впервые введен У.Липпманом в 1922 году. Изначально он характеризовал ложность и неточность представления о воспринимаемом человеке. Позднее данный термин использовался для обозначения некоторого устойчивого образа, которым пользуются как известным сокращением при взаимодействии с аналогичным явлением. Как правило, стереотип возникает на основе ограниченного опыта, в результате стремления построить выводы на основе неполной информации. Очень часто стереотип возникает относительно групповой принадлежности человека (например: бухгалтер – «педант», «сухарь»; учитель – «ментор», «надзиратель»).

Стереотипизация может привести к различным следствиям. С одной стороны, она приводит к упрощению процесса познания другого. В таком случае стереотип не несет в себе оценочную нагрузку, то есть в восприятии другого не происходит сдвига в сторону его эмоционального принятия или непринятия. Остается лишь упрощенный подход, который хотя и не способствует точности построения образа другого, но помогает сократить и ускорить процесс его познания. С другой стороны, стереотипизация может привести к возникновению предубеждения. Это часто происходит, если суждение строится на основе негативного опыта, который окрашивает неприязню межличностное или межгрупповое взаимодействие.

Особенно распространенными являются этнические стереотипы, когда на основе ограниченной информации об отдельно взятых представителях каких-либо этнических групп строятся предвзятые выводы относительно всей группы.

Раздел 4. Основные формы взаимодействия в общении. Психодиагностические средства оценки установок, мотивов, ориентаций, стратегий, навыков личности следователем при производстве следственных действий.

Интерактивная сторона общения - это условный термин, обозначающий характеристику тех компонентов общения, которые связаны с непосредственной организацией взаимодействия людей в их совместной деятельности. Это та сторона общения, которая фиксирует не только обмен информацией, но и организацию совместных действий людей, позволяющую реализовать некоторую общую деятельность.



Рисунок 2. Общение как интеракция.

В истории обществоведения существует несколько подходов к описанию структуры взаимодействия.

Большое распространение получила социологическая теория "социального действия" (М.Вебер, П.Сорокин, Т.Парсонс), которая в основу социальной деятельности положила межличностные взаимодействия. Человеческая деятельность - результат единичных действий. Единичное действие есть некоторый элементарный акт, из совокупности которых затем складываются системы действий. Деятель мотивирован тем, что его действие направлено на реализацию его установок (потребностей, интересов).

При таком подходе утрачивается социальный контекст деятельности, так как она выводится из психологии индивида. Зависят ли наши субъективные

установки от идей, стремлений, намерений, взглядов нашего собеседника как субъекта совместной деятельности? Безусловно, в процессе совместной деятельности каждый из ее субъектов учитывает побуждения, интересы другого, часто корректирует собственные установки вплоть до полного отказа от них. Такое изменение личности является результатом ее активного взаимодействия с другими.

Другой подход к построению структуры взаимодействия предложен Я.Щепаньским. Он связан с описанием ступеней развития взаимодействия. Оно расчленяется не на элементарные акты, а на стадии осуществления. Центральным понятием при описании социального поведения является понятие социальной связи. Она представлена как последовательное осуществление:

а) пространственного контакта; б) психического контакта, в основе которого лежит взаимная заинтересованность; в) социального контакта, как совместной деятельности; г) взаимодействия, как систематического и постоянного осуществления действий, имеющих целью вызвать соответствующую реакцию со стороны партнера; д) социального отношения, как взаимно сопряженных систем действий.

При этом подходе в основе взаимодействия также лежит индивидуальный акт.

Еще один подход к структурному описанию взаимодействия представлен в транзактном анализе - направлении, предлагающем регулирование действий участников взаимодействия через регулирование их позиций, а также характера ситуаций и стиля взаимодействия (Э.Берн). С точки зрения сторонников транзактного анализа каждый участник взаимодействия может занимать одну из трех позиций, которые ни в коей мере не связаны обязательно с соответствующей социальной ролью - это лишь чисто психологическое описание определенной стратегии во взаимодействии. Их условно можно обозначить как "Родитель" (позиция - "Надо"), "Ребенок" (позиция - "Хочу"), "Взрослый" (объединенная позиция - "Хочу и Надо").

Эффективность взаимодействия зависит от совпадения транзакций, то есть если один партнер обращается к другому как "Взрослый", то и тот отвечает с такой же позиции. Кроме того, эффективность взаимодействия зависит от адекватного понимания ситуации (как в случае обмена информацией) и адекватных действий в ней.

Обратимся к описанию известных типов взаимодействия.

За многообразием попыток классифицировать все многообразие видов взаимодействий ясно прослеживается принцип их деления на противоположные виды. Наиболее распространенным является дихотомическое деление всех возможных видов взаимодействий на два противоположных вида: кооперация и конкуренция. В первом случае анализируются такие его проявления, которые способствуют организации совместной деятельности.

Во вторую группу попадают взаимодействия, так или иначе "расшатывающие" совместную деятельность, представляющие собой определенного рода препятствия для нее.

Кооперация (кооперативное взаимодействие) означает координацию единичных сил участников, их объединение (упорядочивание, комбинирование, суммирование этих сил). Показателем "тесноты" кооперативного взаимодействия является включенность в него всех участников процесса.

Конкуренция означает противоречивость потребностей, интересов, поведенческих установок в условиях общения и деятельности, направленных на общий объект. Понятно, что такое взаимодействие не способствует эффективности совместной деятельности, хотя часто может способствовать оптимизации индивидуального стиля поведения. Чаще всего анализ конкуренции сконцентрирован на наиболее яркой ее форме - конфликте. Надо отметить, что эффективность взаимодействия людей будет зависеть от точности и глубины их межличностного восприятия и понимания, то есть от третьей стороны общения – социальной перцепции. Перейдем к ее характеристике.

Раздел 5. Технологии эффективного воздействия на партнера по общению в ситуациях служебной деятельности. Психологические условия эффективного осуществления следователем общения с различными категориями граждан

В реализации психотехники общения условно можно выделить два подхода - манипулятивный и актуализирующий.

Оксфордский словарь определяет манипуляцию с позиций макиавеллизма как “акт влияния на людей или управления ими или вещами с ловкостью, особенно с пренебрежительным подтекстом, как скрытое управление или обработка”. В отечественной психологической литературе манипуляция определяется как “вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведёт к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями”.¹



Рисунок 3. Манипулятивный подход в общении.

В отличие от этого актуализирующий подход предполагает организацию взаимодействий партнёров по общению, в основе которой лежат осознание и реализация их взаимных интересов. При этом партнёры по общению выступают в качестве активных субъектов взаимодействия.

¹ Цит. по: Доценко Е.Л. Психология манипуляции.- М., 1996.- С.59.



Рисунок 4. Позиция актуализатора в общении.

В реальности часто различные аспекты манипулятивного и актуализирующего уровней общения сосуществуют.

Изначально важно подчеркнуть, что даже короткую, но серьёзную беседу трудно провести без хорошо обдуманного плана. В общении выигрывает тот, у кого больше информации, лучше план и выше мастерство.

Психологическая подготовка к общению включает в себя три взаимосвязанных аспекта:

- 1) воспитание в себе психологических качеств, необходимых для успешного выполнения профессиональных задач;
- 2) приобретение знаний о беседе как ситуации социально-психологического общения, процесса восприятия человека человеком;
- 3) проигрывание “психологической ситуации” конкретной беседы, психологический настрой (мобилизация) на беседу.

Психологическая подготовка в данном аспекте рассматривается как активизация способностей к определенному виду деятельности. Она требует развивать, улучшать и воспитывать в себе необходимые психические качества и способности. В частности, отметим, что эффективное профессиональное общение требует хорошей памяти, внимания, наблюдательности, воображения, впе-

чатливости, большой собранности, психологической устойчивости, коммуникабельности, настойчивости, находчивости, быстрой реакции, значительных волевых усилий, любознательности и т.д.

Исходно важно уяснить, что общение всегда происходит где-то, когда-то и при каких-то обстоятельствах. Поэтому ведущим аспектом его подготовки является организация условий взаимодействия собеседников. Главная задача заключается в том, чтобы проконтролировать “внешние” переменные ситуации взаимодействия - пространственно-временные условия и социокультурный контекст. Для этого необходимо ознакомиться с возможностями, которыми располагают собеседники в отношении организации условий, способствующих успеху воздействия.

Под пространственно-временными условиями общения понимаются как материально-физические особенности ситуации общения: состояние и характер обстановки, в которой оно протекает; место действия, сенсорное сопровождение (особенности освещения, шумы, погода и пр.); интерьер (расстановка мебели, стиль оформления, степень свободы перемещения) и т.п., а также временные факторы: продолжительность беседы и прочее. Эти факторы создают возможности для влияния на поведение собеседника.

Социокультурный контекст включает в себя как совокупность переменных общения, задаваемых со стороны тех или иных групп (реальных или условных), так и особенности ситуации общения, определяемые культурными источниками: язык, на котором разговаривают люди (насколько хорошо собеседники им владеют); национальные и местные традиции; субкультурные нормы (запретные темы, “нехорошие” жесты, пределы шуток и пр.); стереотипы восприятия, предрассудки и прочее.

Множество взаимно пересекающихся плоскостей, на которые приходится ориентироваться в период подготовки и ведения профессионального общения, можно условно разделить на:

- макросоциальный уровень, который определяется встроенностью общающихся в широкий контекст социальных отношений, субкультурной принадлежностью партнёров по общению к социальной группе;
- микросоциальный уровень, который образуют стандартные социальные ситуации (деловые переговоры, официальная встреча, посещение друзей, краткая беседа на улице и пр.) Такие ситуации включают в себя распределение ролей, стандартные социально-ролевые предписания. Вместе с тем данный уровень предполагает анализ индивидуально-психологических особенностей личности собеседника.

Их учёт при подготовке к основному воздействию повышает вероятность возникновения у адресата определённых реакций посредством изменения его состояния; увеличивает подверженность постороннему влиянию - как правило, дестабилизировать поведение или повысить внушаемость; позволяет изолировать, обеспечить влияние без помех, что создаёт возможность тотального воздействия. В соответствии с намерениями и представлениями цели возникает возможность формулировать определённого рода воздействия, которые направлены на психический мир и предполагают некоторые изменения адресата, соответствующие интересам актора.¹

В качестве мишеней воздействия выступают психические структуры адресата. Кабаченко Т.С. предлагает различать три группы мишеней воздействия: побудители активности, регуляторы активности и психические состояния. Доценко Е.Л. расширяет перечень, включая в него когнитивные структуры и операциональный состав деятельности. Таким образом, в общем виде классификация мишеней психологического воздействия выглядит следующим образом:

- побудители активности: потребности, интересы, склонности, идеалы;

¹ Примечание автора: Под актором понимается субъект, инициирующий психологическое воздействие. Термином “адресат” обозначается лицо, выступающее в качестве объекта этого воздействия.

- регуляторы активности: смысловые, целевые и операциональные установки, групповые нормы, самооценка, мировоззрение, убеждения верования;
- когнитивные (информационные) структуры: знания, сведения о мире, людях, которые обеспечивают информацией человеческую активность;
- операциональный состав деятельности: способ мышления, стиль поведения, привычки, умения, навыки, квалификация;
- психические состояния: фоновые, функциональные, эмоциональные и прочие.

Ситуации профессионального общения нередко отличаются большим внутренним напряжением. Заблаговременный психологический настрой, мобилизация позволяют в определенной степени уменьшить драматизм, стрессовость ситуации, позволяют добиваться лучших результатов. Психологический настрой, мобилизация понимаются здесь как временная активизация качеств личности (главным образом моральных и волевых), помогающих высококачественному выполнению определенной деятельности. Цель её не столько формирование стойких свойств личности, сколько выработка возможностей регулирования психических состояний на основе имеющихся свойств личности определенных и полезных для ожидаемой и выполняемой деятельности. Эти состояния, усиливая (хотя и временно) нужные свойства личности, обеспечивают более успешное выполнение деятельности. Умение психологически настраиваться, мобилизоваться необходимо потому, что сотруднику ОВД довольно часто приходится работать в разнообразной обстановке и при разных обстоятельствах. Усталость, раздраженность и прочие негативные психические состояния необходимо преодолевать, чтобы не дать взять верх мелочам, не допустить ошибки. Если вы оказались сильнее, значит, вы профессионал, значит, обладаете необходимой психологической устойчивостью.

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ ДЛЯ ЗАКРЕПЛЕНИЯ ИЗУЧЕННОГО МАТЕРИАЛА

1. Понятия «общение» и «коммуникация».
2. Структура общения (Г.М. Андреева, Б.Ф. Ломов).
3. Функции общения (Л.А. Карпенко).
4. Эффекты межличностного восприятия в общении (первичности, новизны, ореола).
5. Явление стереотипизации.
6. Каузальная атрибуция.
7. Внутренние и внешние барьеры непонимания в общении и их преодоление.
8. Характеристика речевых средств общения.
9. Паралингвистика и экстралингвистика.
10. Обратная связь в межличностном общении.
11. Стиль общения как фактор успешности.
12. Составляющие коммуникативной культуры.
13. Рефлексивный и нерефлексивный стили слушания.
14. Приемы профессионального слушания.
15. Характеристика невербального канала общения.
16. Основы проксемики, такесики, кинесики.
17. Оптико-кинетическая система знаков в общении.
18. Лицо как главный источник психологической информации.
19. Визуальный контакт в общении.
20. Аттракция и факторы ее возникновения.
21. Трансактный анализ Э.Берна.
22. Манипуляции в общении и их характеристика.
23. Психологические уловки в общении.
24. Психотехнология создания доверительных взаимоотношений.
25. Социальный интеллект в общении.

26. Социальная компетентность и общение.
27. Влияние на общение самоотношения и самооценки.
28. Мотивация общения и взаимодействия.
29. Факторы доверительного общения.
30. Психологические механизмы одиночества.
31. Аутистичность и отчужденность.
32. Личность как субъект затрудненного и незатрудненного общения.
33. Модель структуры отношений субъекта затрудненного и незатрудненного общения.
34. Поведение субъекта затрудненного и незатрудненного общения.
35. Источники агрессивности.
36. Закономерности агрессивного поведения и взаимодействия.
37. Типы личности и совместимость.
38. Авторитарный, манипулятивный, зависимый стили общения.
39. Дефектное общение.
40. Основные характеристики профессионального общения работников органов правопорядка.
41. Основные трудности профессионального общения работников органов правопорядка.
42. Основные этапы, или стадии, профессионального общения работников правопорядка.
43. Какими способами можно определить в процессе общения с человеком его основную репрезентативную систему?
44. Сущность методики контактного взаимодействия работников органов правопорядка в условиях затрудненного общения.
45. Факторы общественной жизни, влияющие на психологически устойчивое поведение человека в экстремальной ситуации массовых беспорядков.
46. Основные требования, предъявляемые к психологической подготовке сотрудников ОВД.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В данном учебном пособии рассмотрены основы психотехники общения. Их знание - одно из необходимых условий повышения профессионального мастерства сотрудников ОВД.

Анализируя особенности обеспечения безопасности публичных, массовых выступлений сотрудников перед аудиторией и мероприятий можно прийти к следующим выводам:

1) Массовые мероприятия, вследствие, своих особенностей являются источником повышенного риска и требуют серьезного внимания к обеспечению безопасности. В странах СНГ, с учетом сложно социально-политической обстановке и уже имеющихся в прошлом негативных случаев массовых беспорядков, вопросам обеспечения безопасности подобных мероприятий следует уделять первостепенное внимание применяя как национальный так и международный опыт в этом вопросе.

2) В целях обеспечения безопасности подобных мероприятий целесообразно комплексное применение сотрудников правоохранительных органов, частных охранных организаций и волонтеров из числа организаторов мероприятия.

3) Лица, занятые в обеспечении безопасности общественно-политических мероприятий, должны проходить специальную, в том числе психологическую, подготовку, быть квалифицированными, обладать необходимым опытом и знаниями и иметь соответствующую экипировку и специальные средства.

4) В мировой практике все большее распространение получают новые виды специальных средств и оружия направленные на подавления беспорядков без причинения значительного вреда участникам, которые целесообразно применять и в отечественной практике.

5) Целесообразным является организации специализированных семинаров, конференций и курсов в рамках которых лица ответственные за организацию и проведение общественно-политических мероприятий публичного харак-

тера будут приобретать необходимые знания о обеспечении безопасности таких мероприятий.

Психологию готовности отдельного сотрудника и всего личного состава ОВД к действиям в экстремальных условиях надо рассматривать как процесс относительно быстрой активизации и мобилизации профессионального и личностного опыта работника, способность быть психологически надежным в нештатной ситуации.

Такая подготовка достигается с помощью различных методов и способов, построенных на закономерностях функционирования сознания и подсознания человека, современных знаниях психологической науки, путем программирования сознания. При соответствующей тренировке предлагаемые методы могут оказать большую услугу в экспресс-готовности - действовать достаточно эффективно в любой ситуации и тем более - в нештатной. Основным средством, реализующим подобные методы воздействия на сознание человека выступает профессиональное общение.

При подготовке сотрудников важно учитывать этапность: формирование мотивации ответственности, достижение релаксации, формирование четких установок и задач, программирование данных установок и их релаксации, цели выполнения задания. Когда вырабатываются устойчивая связь этих этапов и прочность навыков приведенных методов и способов подготовки, их можно "свернуть" в одну цепочку и тем самым достигнуть оперативности (гибкости и быстроты) подготовки к действиям в экстремальных условиях.

Конечно, рамки пособия не позволяют расширить и осветить другие важные вопросы по данной проблеме, такие, например, как классификация стрессовых ситуаций, диагностика состояний и мобилизационной готовности, комплектование совместимых и эффективных команд, роль лидера в экстремальной ситуации и т.д., но, думается, что дальнейшая разработка по этой теме принесет пользу в деле организации психологической готовности к экстремальным коммуникативным условиям.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

а) нормативно-правовые акты:

1. Государственная программа от 5 октября 2010 г. № 795 «Патриотическое воспитание граждан Российской Федерации на 2011-2015 годы».
2. Европейский кодекс полицейской этики: рекомендация Комитета министров Совета Европы от 19 сентября 2001 года.
3. Приказ МВД России от 11 февраля 2010 г. № 80 «О морально-психологическом обеспечении оперативно-служебной деятельности органов внутренних дел Российской Федерации».
4. Приказ МВД России от 24 декабря 2008 года №1139 «Об утверждении Положения об организации наставничества в органах внутренних дел Российской Федерации».
5. Типовой кодекс этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих, одобрен решением президиума Совета при Президенте Российской Федерации по противодействию коррупции от 23 декабря 2010 г. (протокол N 21): http://etkovd.ucoz.ru/news/otmenen_kodeks_professionalnoj_ehniki_sotrudnika_ovd_rf/2013-11-20-340.
6. Федеральный закон от 07.02.2011 N 3-ФЗ (ред. от 03.02.2014) "О полиции" // Собрание законодательства РФ.- 14.02.2011.- N 7.- ст. 900.
7. Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ (редакция от 23.07.2013) "Об образовании в Российской Федерации": <http://sudact.ru/law/doc/rRQgKIF3bXZV/001/>.

б) основная литература:

- 8 Бочарникова Л.Н., Диденко К.В. Предупреждение коррупции в органах внутренних дел // Наука и образование: хозяйство и экономика; предпринимательство; право и управление. – 2016. - Январь
9. Жинкин С.А., Головченко Г.А. Ценностные аспекты стратегии формирования правовой культуры личности // Вестник Краснодарского университета МВД России. – 2016. - № 1 (31). – С. 9.

10. Жирикова В.В. «Проблемы духовно-нравственного воспитания в современном мире» // Преступность в СНГ: проблемы предупреждения и раскрытия преступлений: сборник материалов международной научно-практической конференции. – Воронеж: Воронежский институт МВД России, 2015. – 342 с. – С.30.

11. Мальцева Т.В. Использование практик трансперсональной психологии в образовательной среде ведомственного вуза // Вестник Московского университета МВД России. - 2014. - № 10. - С. 140-144.

12. Мальцева Т.В., Михайлова В.К. Использование активных и интерактивных методов обучения в образовательном процессе вуза МВД России // Вестник Московского университета МВД России – 2015. № 9. С. 141-145.

13. Маслоу А.К. Экзистенциальная психология / А.Г.Маслоу. – М.: Издательство Книга по требованию, 2013. – 194 с.

14. Уразаева Г.И. Психология личности и ее виктимизация: учебное пособие / Г.И.Уразаева. – Казань: КЮИ МВД России, 2015. – 262 с.

в) дополнительная литература:

15. Об итогах оперативно-служебной деятельности органов и подразделений внутренних дел по РСО-А в 2016 году и задачах на 2017 год. - 31 января 2017. - URL: <http://osradio.ru/obshchestvo/print:page,1,97525-ob-itogakh-operativno-sluzhebnoj-deyatelnosti.html> (дата обращения 28 января 2017 года).

16. Смоленский М.Б. Коррупция, терроризм, экстремизм, незаконная миграция и экономическая нестабильность: угрозы национальной безопасности, их социальная составляющая и роль правовой культуры и образования таможенных органов в противодействии им // // Наука и образование: хозяйство и экономика; предпринимательство; право и управление. – 2017. – Январь.

17. . Уразаева Г.И. Психология виктимной личности: учебное пособие / Г.И.Уразаева. – Казань: КЮИ МВД России, 2014. – 284 с.

18. . Уразаева Г.И. Развитие ролевого поведения личности: монография / Г.И.Уразаева. – Казань: КЮИ МВД России, 2015. – 222 с.

г) программное обеспечение:

Microsoft Office Word, Microsoft Office PowerPoint.

Учебное издание

Уразаева Гульнара Ильхамовна

**Психологические закономерности общения.
Специфика их проявления и особенности реализации
в деятельности сотрудников органов внутренних дел**

Учебное пособие

Корректор Н.А. Климанова
Компьютерная верстка Г.И.Уразаева

Подписано в печать 01.12.2015
Формат 60х90 ¹/₁₆ Усл. печ. л. 16,37 Тираж 30
Типография КЮИ МВД России
420108, г.Казань. ул. Магистральная, 35