

МИНИСТЕРСТВО ВНУТРЕННИХ ДЕЛ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
КАЗАНСКИЙ ЮРИДИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ

Уразаева Г.И.

*Психологическая характеристика
деятельности оперативного дежурного
при обращениях граждан
в дежурную часть*

Учебное пособие



Казань 2020

Р е ц е н з е н т ы:

кандидат психологических наук, доцент,
действительный член Профессиональной психотерапевтической лиги
Европейской ассоциации психотерапии Т.В.Мальцева

(Академия управления МВД России)

кандидат юридических наук, доцент М.В.Баранчикова
(Орловский юридический институт МВД России им. В.В.Лукьянова)

У 68 Уразаева Г.И.

Психологическая характеристика деятельности оперативного дежурного при обращениях граждан в дежурную часть: учебное пособие / Г.И. Уразаева. – Казань: КЮИ МВД России, 2020. – 64с.

В учебном пособии дана психологическая характеристика деятельности оперативного дежурного при обращениях граждан в дежурную часть. Рассматриваются особенности и феномены профессиональной служебной деятельности сотрудников дежурной части, факторы развития профессионально-важных качеств сотрудника в контексте возможностей психологической саморегуляции как основной субъективной предпосылки предупреждения профессиональной деформации и развития личности сотрудника дежурной части.

Содержание пособия разработано в соответствии с Федеральным законом № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования ФГОС ВПО по данному направлению подготовки (специальности), утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 1 декабря 2016 года № 1511, Приказом Минобрнауки России №1367 от 19.12.2013 г. «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры».

Учебное пособие предназначено для слушателей факультета первоначальной профессиональной подготовки и переподготовки, повышения квалификации Казанского юридического института МВД России, прежде всего для лиц рядового состава и младшего начальствующего состава, впервые принятых на службу в органы внутренних дел Российской Федерации по должности служащего «Полицейский». Пособие может представлять интерес и практическую ценность для курсантов очной формы обучения по специальностям 40.05.01 – Правовое обеспечение национальной безопасности и 40.05.02 – Правоохранительная деятельность, а также слушателей заочной формы обучения по направлению подготовки 40.03.01 – Юриспруденции, и по специальности 40.05.02 – Правоохранительная деятельность, для преподавателей, практических психологов и других специалистов системы высшего образования, сотрудников правоохранительных органов.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	4
1 Условия эффективной деятельности и общения оперативного дежурного с гражданами.....	5
2. Психотехника познания личностных особенностей граждан, обратившихся в дежурную часть	16
3. Конфликты в деятельности оперативного дежурного и в ситуациях профессионального общения с различными категориями граждан	31
Заключение.....	61
Список использованных источников	62

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность данного учебного пособия обусловлена необходимостью повышения уровня психологической коммуникативной культуры курсантов, слушателей, действующих сотрудников ОВД, формирования у них умений и навыков установления конструктивных взаимоотношений с различными категориями граждан в разнообразных, в том числе конфликтных, ситуациях взаимодействия. В процессе своей профессиональной деятельности оперативному дежурному приходится общаться с различными категориями граждан, и довольно часто процесс общения затрудняется различными факторами. Настоящее учебно-методическое пособие не содержит готовых рекомендаций и алгоритмов поведения в той или иной ситуации, поскольку даже гипотетически сложно предположить, с какой личностью может столкнуться оперативный дежурный, в какой ситуации он окажется и какого рода может возникнуть конфликт, тем более невозможно предугадать, как поведет себя другой человек. Вместе с тем, обладая научными знаниями о закономерностях поведения человека, можно качественно улучшить результативность общения, правильно установить психологический контакт и смоделировать направление своего поведения с тем или иным собеседником.

Основное внимание в пособии уделяется тем психотехническим приемам, которые используют оперативные дежурные с целью повышения эффективности профессионального общения с различными категориями граждан. Выявление психологических барьеров в процессе взаимодействия, а также понимание причин возникновения конфликтов позволит максимально избежать затруднительных ситуаций в общении с гражданами. Важно понимать оперативному дежурному, что в любой коммуникативной ситуации он должен определять стратегию конструктивного поведения и выбирать приемы правомерного воздействия на людей.

Таким образом, с одной стороны, сохраняет свою актуальность проблема формирования психологической коммуникативной компетентности

у сотрудников полиции в процессе их профессиональной подготовки; с другой стороны, не все методические рекомендации по формированию у сотрудников конкретных подразделений и служб ОВД, например, у оперативного дежурного, профессиональных умений и навыков, а также собственно психологической (в том числе, коммуникативной) компетентности, реализуемы в полной мере в условиях служебной подготовки, когда сложно воссоздать всю систему объективных, а, соответственно, и субъективных условий его практической деятельности и общения.

РАЗДЕЛ 1. УСЛОВИЯ ЭФФЕКТИВНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ОБЩЕНИЯ ОПЕРАТИВНОГО ДЕЖУРНОГО С ГРАЖДАНАМИ

С обострением оперативной обстановки сотрудникам органов внутренних дел все чаще приходится действовать в экстремальных ситуациях. Большая роль в таких ситуациях отводится службам дежурных частей ОВД. Именно здесь принимается 90% всех поступающих в органы внутренних дел заявлений и сообщений о преступлениях и иных правонарушениях, а также обеспечивается оперативное реагирование на них. Дежурная часть — это самостоятельное структурное подразделение в системе органов внутренних дел, которое призвано осуществлять руководство и контроль за деятельностью разнообразных служб и аппаратов различных уровней управления с целью охраны общественного порядка и борьбы с преступностью.

Оперативность реагирования на криминальную ситуацию и оперативность управления в такой ситуации зависит от системы объективных и субъективных условий. Объективные условия — это те характеристики окружающей действительности, которые зачастую не зависят от воли и сознания действующего сотрудника (время суток, когда происходит общение сотрудника с гражданином — утро или ночь,

напряженный ритм работы в течение всего дня, сроки выполнения служебной задачи и др.). Субъективные условия – это характеристики личности самого сотрудника, его индивидуально-психологические особенности – накопившаяся усталость после многих рабочих суток без сна и отдыха, неудовлетворенность собой, нерешенные бытовые вопросы и проблемы общения в семье или в коллективе, состояние здоровья, уровень его профессиональной подготовленности и д.

Оперативность реагирования на криминальную ситуацию и оперативность управления в такой ситуации предполагает высокий уровень профессиональной компетентности сотрудников дежурной части. В структуре профессиональной компетентности выделяется психологическая коммуникативная компетентность, поскольку общение является основным средством решения служебных задач. Коммуникативная компетентность в то же время выступает как условие эффективности профессионального общения

Под коммуникативной компетентностью личности понимается, во-первых, совокупность теоретических знаний, практических умений и навыков, обеспечивающих эффективное протекание коммуникативного процесса, ориентированность в различных ситуациях общения; во-вторых, система внутренних ресурсов личности, необходимых для построения продуктивного коммуникативного взаимодействия с гражданами, основанная на законах, правовых и нравственных нормах.

Актуальность проблемы формирования профессиональной, в том числе коммуникативной компетентности у сотрудников дежурной части в процессе их профессиональной подготовки очевидна. В качестве психологических условий повышения коммуникативной компетентности представляется возможным рассматривать:

– ясность и четкость целей процесса формирования коммуникативной компетентности у сотрудников;

– четкое планирование самого процесса в подразделениях ОВД в рамках служебной подготовки и непосредственной профессиональной деятельности сотрудников;

– анализ и сопоставление промежуточных результатов достижения уровня коммуникативной компетентности.

В этой связи процесс формирования коммуникативной компетентности, как показывают исследования, нуждается в психологическом обеспечении.

Реалии таковы, что на первое место в сегодняшнем настоящем выходят вопросы, связанные не просто с профессиональной осведомленностью и подготовленностью сотрудников ОВД, а с их психологической компетентностью и профессиональной культурой. Исследования и практика показывают, что не все сотрудники правоохранительных органов, и более того многие молодые полицейские не обладают достаточной коммуникативной компетентностью, что выступает фактором, негативно влияющим на имидж органов внутренних дел, снижает результативность их деятельности.

В этой связи сотрудник полиции должен уметь:

адекватно ориентироваться в ситуациях профессионального общения;

грамотно осуществлять рефлексивное управление;

качественно устанавливать психологический контакт с гражданами, представляющими профессиональный интерес; а для этого владеть психотехниками познания личностных особенностей граждан, обратившихся в дежурную часть

эффективно оказывать правомерное психологическое воздействие;

четко управлять ходом развития общения с гражданами;

грамотно и уверенно выступать на публике, вести дискуссии;

умело владеть психотехникой саморегуляции и эмоциональной разгрузки.

Данные профессиональные действия реализуются при условии

овладения сотрудником дежурной части психотехникой познания личностных особенностей граждан, обратившихся в дежурную часть, и психотехнологией общения с ними.

Анализ эффективности оперативно-служебной деятельности сотрудников ОВД указывает на необходимость совершенствования их психологической подготовки, в том числе повышения коммуникативной компетентности, внесения изменений и дополнений в программы подготовки кадров в ведомственных образовательных учреждениях.

Особый интерес в изучении проблем развития профессиональной компетентности и ее различных видов, в том числе и коммуникативной компетентности, представляют работы отечественных акмеологов (А.А. Деркач, В.Г. Зазыкин, Н.В. Кузьмина и др.). В их публикациях профессиональная компетентность рассматривается как главная составная часть профессионализма личности и деятельности, важным условием становления профессионала.

Несмотря на имеющиеся исследования проблем профессиональной компетентности и ее различных видов, в том числе и коммуникативной, следует отметить, что единого подхода к определению категории «компетентность» не выработано.

К настоящему времени в рамках научных представлений о профессиональной компетентности сформировалось несколько направлений в определении ее сущности, структуры и функций. Общим моментом в рассмотренных публикациях выступает то, что содержание понятия «компетентность» связывается с определенной областью профессиональной деятельности и профессионализма ее субъекта. Когда говорят о профессионале, то возникает представление о таком работнике, который выполняет свою профессиональную деятельность компетентно. Так А.К. Маркова считает, что профессионал – это специалист на своем месте, стимулирующий интерес к результатам своей профессиональной деятельности и повышающий интерес к своей профессии в обществе.

Сходное определение компетентности мы встречаем и в работах Дж. Равенна. Быть компетентным, значит, иметь набор специфических компетентностей разного уровня. Исходя из приведенных определений Дж. Равенна, компетентность понимается как сформированные определенные качества личности, которые проявляются в своевременной и качественно выполненной работе. Дж. Равен приводит 37 видов качеств определяющих компетентность человека, основные из них это: готовность и способность обучаться самостоятельно; уверенность в себе; самоконтроль; адаптивность; внимание к проблемам, связанным с достижением поставленных целей; самостоятельность мышления, оригинальность; критическое мышление; готовность полагаться на субъективные оценки и идти на умеренный риск; отсутствие фатализма; настойчивость; способность принимать решения; персональная ответственность; терпимость по отношению к различным стилям жизни окружающих и др.

Исследователь Н.А. Волгин утверждает, что компетентность предполагает не столько наличие у специалиста значительного объема знаний и опыта, сколько **умение актуализировать накопленные знания и умения в нужный момент и использовать их в процессе реализации своих профессиональных функций**. Согласно его точке зрения, компетентность выражается в способности правильно оценивать сложившуюся ситуацию и принимать в связи с этим нужное решение, позволяющее достигнуть значимого результата.

Известный психолог Л.А. Петровская определяет коммуникативную компетентность как совокупность навыков и умений, необходимых для эффективного общения.

Анализ вопроса о коммуникативных способностях показал, что для их проявления и развития **необходимы определенные условия**. В психологии под способностями принято понимать относительно устойчивые индивидуально-психологические свойства личности, определяющие высокие достижения субъекта в какой-либо деятельности (К.К. Платонов,

Б.М. Теплов). При этом подчеркивается, что нельзя способность сводить к знаниям, навыкам и умениям, которые уже выработаны у человека.

Поскольку профессиональное общение является одним из структурных компонентов деятельности, то уместно говорить и о коммуникативных способностях, в основе которых лежат такие черты характера, как активность, самостоятельность, инициативность, решительность, определенные волевые качества, способность предвидеть результаты своей целенаправленной деятельности. К числу коммуникативных способностей можно относить и произвольную экспрессивность, или так называемая «способность спонтанного кодирования». Она дает определенные преимущества в развитии умения преднамеренно создавать определенные сигналы, однако она не связана с умением «читать» чужие сигналы.

Психологами правоохранительных органов предлагается следующий перечень профессионально важных качеств личности юриста: – способность устанавливать эмоциональные контакты с различными участниками общения, поддерживать с ними в необходимых пределах доверительные отношения; – проницательность, способность понимать внутренний мир собеседника, его психологические особенности, потребности, мотивы поведения, состояния психики; – доброжелательное, вежливое отношение к людям, умение слушать участника диалога, эмпатийность; – свободное, гибкое владение вербальными и невербальными средствами общения; – умение в конфликтных ситуациях проводить адекватную ситуации стратегию коммуникативного поведения. Менять в зависимости от обстоятельств стиль общения; – способность к сотрудничеству, достижению компромиссов, соглашений; – развитый самоконтроль над эмоциями, настроением в быстротекущих ситуациях работы; – адекватная самооценка; – чувство юмора.

Качествами, существенно затрудняющими коммуникативные процессы, снижающими результативность общения, являются: замкнутость (аутизм), повышенная сосредоточенность на своих проблемах, переживаниях (интровертированность); легкоранимое самолюбие, повышенная

обидчивость, конфликтность, агрессивность; эмоциональная неустойчивость, импульсивность; слабое владение вербальными и невербальными средствами общения.

Коммуникативные навыки и умения выступают одним из главных и трудноформируемых структурных элементов коммуникативной компетентности сотрудников ОВД. В психологии принято рассматривать навыки и умения в определенной взаимосвязи, так под навыками понимают автоматизированный компонент сознательного действия. Действие, ставшее навыком, выполняется быстро, легко, расчетливо, с наименьшим напряжением и наивысшими результатами. Навыки как бы избавляют сознание и волю человека от чрезмерной перегруженности подлежащих выполнению действий и помогают в сложных экстремальных ситуациях сосредоточиться на решении главной задачи. Многие служебные задачи и действия, в том числе коммуникативные, например, ведение телефонных переговоров оперативным дежурным также формируются у него на уровне навыков. В значительной мере этому способствует и то, что одним из условий эффективного ведения как телефонных переговоров, так и непосредственной коммуникации является их соответствие определенным нормам и правилам.

Общие правила ведения телефонных переговоров¹

1. Телефонный разговор следует вести таким образом, чтобы проблема каждого гражданина была решена, и у него осталось приятное впечатление от общения с сотрудником органов внутренних дел.

2. Не заставляйте заявителя ждать, если телефонный звонок раздаётся в тот момент, когда вы говорите по другому телефону, снимите трубку и переадресуйте этот звонок другому сотруднику наряда дежурной части или ответственному руководителю.

¹ https://27.xn--b1aew.xn--p1ai/citizen/Standarti_obslyzhivaniya_naselenija

3. Необходимо четко выговаривать слова, чтобы вас слышали и понимали. Наиболее предпочтительное звучание голоса по телефону – достаточно выразительное (не монотонное), с отчетливым произношением.

4. Следите за скоростью речи, слишком быстрая или медленная речь затрудняют общение.

5. Используйте приемы активного слушателя.

6. Список телефонов, которые нужны для работы, всегда должен быть под рукой.

7. Вы должны быть компетентны в вопросах, на которые приходится давать ответы гражданам. Для этого необходимо постоянно совершенствовать свои профессиональные знания, быть в курсе происходящих изменений, обмениваться оперативной информацией со своими коллегами, консультироваться со специалистами соответствующих подразделений ОВД.

8. Стремитесь давать максимально исчерпывающие ответы на вопросы заявителей. В том же случае, когда вы не в состоянии ответить на вопрос, сообщите заявителю, что ему будет дан письменный ответ, сообщив при этом предполагаемый срок его получения.

9. Старайтесь не превышать время разговора более 5 минут. Если все необходимая информация Вами уже выяснена, а заявитель «идёт по второму кругу», воспользуйтесь следующей фразой: «Простите, что прерываю Вас, я понял суть Вашего обращения, у Вас еще остались ко мне вопросы по существу обращения».

10. Сотрудник дежурной части должен быть психологически готов к восприятию заявителя, который может быть излишне эмоционален, многословен, даже агрессивен. Он должен владеть приемами нейтрализации этих проявлений и уметь направить беседу в спокойное русло.

Недопустимо:

1. Называть собеседника «женщина», «мужчина», «девушка» и т.п. Лучше обращаться по имени отчеству, либо использовать безличное обращение «будьте добры», «скажите, пожалуйста», «извините»

2. Перебивать собеседника.

3. Использовать в разговоре:

- «Я не знаю», «мне об этом ничего не известно», «мы ничего не сможем сделать». Не стоит сообщать заявителю о своей некомпетентности.

- «Вы должны». Заявитель ничего не должен.

- «Слова - «паразиты»»: «как бы..., типа..., ну, это... и др.».

Структура телефонного разговора:

1. При поступлении телефонного звонка в дежурную часть обязательно представьтесь: «Оперативный дежурный (наименование УВД, ОВД, подразделения ОВД) капитан полиции Петров».

2. В разговоре с заявителем необходимо употреблять следующие фразы: «Чем мы можем Вам помочь?», «Чем я могу быть Вам полезен?».

3. По окончании разговора с гражданином, в случае необходимости, поясните необходимость сохранения обстановки на месте происшествия и ожидания прибытия наряда полиции.

4. Примите меры оперативного реагирования на сообщение.

Правила поведения с посетителем ОВД при личном обращении.

1. Недопустимо заставлять посетителя необоснованно долго ожидать приема.

2. Сотрудник дежурной части (оперативный дежурный) обязан первым поздороваться с посетителем, по возможности установить контакт «глаза в глаза».

3. Следует в спокойном, доброжелательном и деловом тоне произнести контактную фразу «Добрый день (утро, вечер)», «Здравствуйте, слушаю Вас».

4. При установлении контакта с посетителем необходимо пользоваться правилами этикета и эффективной деловой коммуникации. Поведение

оперативного дежурного должно являться сочетанием вежливости и максимальной деловой активности.

5. Необходимо учитывать состояние посетителя и ситуацию, повлекшую его обращение в органы внутренних дел.

6. С целью управления диалогом, необходимо делать записи в тетради для записей. Это позволяет выделить главное в словах посетителя, сохранить и проанализировать полезную информацию.

7. Любое сообщение посетителю должно быть простым и понятным, убедительным и конкретным на каждом этапе общения; нужно следовать логике беседы, следить за тем, чтобы выводы не противоречили ссылке, чтобы следствия вытекали из причин.

8. Необходимо помнить о четкости, доступности и грамотности своей речи.

9. В выборе языковых средств общения нужно постоянно ориентироваться на партнёра по общению, на ситуацию. В общении должно «читаться» доброжелательное отношение к посетителю. Запрещается своей речью наносить обиду, выражать оскорбление, пренебрежение.

10. Выслушивая посетителя, стараться не перебивать его, не сбивать с мысли, не вставлять неуместных или колких замечаний, даже если слова вызывают у Вас резкое неприятие.

11. Если в беседе участвуют несколько человек, не следует отвечать на вопрос, заданный не Вам и вообще реагировать на речь, не обращенную к Вам.

12. Для получения дополнительной информации используйте следующие вопросы: «Пожалуйста, объясните мне...», «Пожалуйста, опишите...», «Я не совсем понял, каким образом...» и т.п.

13. После выяснения у посетителя всей необходимой Вам информации, регистрации сообщения (заявления) в учетных документах дежурной части и выдачи талона-уведомления, передайте посетителя должностному лицу, в компетенцию которого входит проверка данного сообщения в определённом

законом порядке, при этом кратко изложить данному сотруднику суть обращения.

14. В случае обращения в дежурную часть гражданина по вопросу, не относящемуся к компетенции дежурной части (выдача справок, продвижение ранее поданного им заявления (сообщения) и т.п.), следует направить его к сотруднику, занимающемуся именно этими вопросами, обязательно указав данные сотрудника, номер кабинета, а при необходимости контактный телефон и часы приема, либо пригласить должностное лицо ОВД в вестибюль к гражданину.

15. **Крайне недопустимы** ситуации, когда посетителю самому приходится разыскивать нужный кабинет, блуждать по коридорам и спрашивать у встречных о том, как пройти к такому-то лицу.

Правила поведения с лицами, доставленными в служебные помещения дежурной части для разбирательства.

Оперативный дежурный обязан:

1. Быть тактичным и вежливым в отношении доставленных лиц.
2. Разбирательство с гражданами производить в строгом соответствии с требованиями Федерального закон от 07 февраля 2011 года № 3-ФЗ «О полиции» и нормативно-правовыми актами МВД России регламентирующими порядок разбирательства с гражданами, доставленными в дежурные части органов внутренних дел.

3. При разбирательстве с доставленными в дежурную часть дежурный по разбору с доставленными лицами обязан:

4. Разъяснить задержанному лицу его право на юридическую помощь, право на услуги переводчика, право на уведомление близких родственников или близких лиц о факте его задержания, право на отказ от дачи объяснения.

5. Предоставить право гражданину совершить один телефонный разговор в целях уведомления близких родственников или близких лиц о своём задержании и месте нахождения, сделав об этом отметку в протоколе

об административном задержании с указанием **ФИО, адреса, номера телефона абонента, время звонка и даты.**

Лица, которым право на телефонный разговор не предоставляется и уведомление не осуществляется:

1. Лицам, совершившим побег из-под стражи, лицам, уклоняющимся от отбывания уголовного наказания, от получения предписания о направлении к месту отбывания наказания либо не прибывшим к месту отбывания наказания в установленный в указанном предписании срок.

2. Лицам, уклоняющимся от исполнения административного наказания в виде административного ареста.

3. Лицам, находящимся в розыске.

4. Лицам, уклоняющимся от исполнения назначенных им судом принудительных мер медицинского характера или принудительных мер воспитательного воздействия.

5. Лицам, уклоняющимся от следования в специализированные лечебные учреждения для исполнения назначенных им судом принудительных мер медицинского характера.

6. Лицам, совершившим побег из психиатрического лечебного учреждения или скрывающимся от назначенной судом недобровольной госпитализации в такое учреждение.

РАЗДЕЛ 2. ПСИХОТЕХНИКА ПОЗНАНИЯ ЛИЧНОСТНЫХ ОСОБЕННОСТЕЙ ГРАЖДАН, ОБРАТИВШИХСЯ В ДЕЖУРНУЮ ЧАСТЬ

Психотехника изучения собеседника — умелое использование наблюдателем средств и приемов, предназначенных для оперативного постижения психологических особенностей лиц непосредственно в процессе общения. Умение пользоваться психотехникой реализуется через приемы наблюдения, анализа, воздействия. Техника — это всегда детали, тонкости, которые отличают подлинного мастера от дилетанта. Она во многом зависит

не только от объекта, задач, условий, в которых выполняется наблюдение, но и от психологических особенностей личности сотрудника.

Предлагаемая психотехника познания личностных особенностей граждан включает в себя шесть основных приемов, являющихся звеньями эффективного изучения лиц в процессе общения²:

1. Приемы подготовки к изучению.
2. Приемы эффективного слушания.
3. Приемы активного выявления диагностически значимых реакций.
4. Приемы саморегуляции наблюдения.
5. Приемы анализа данных изучения.
6. Приемы контроля данных изучения.

Достоинством данной модели, на наш взгляд, является то, что она охватывает все этапы (стадии) психологического изучения лиц в процессе общения: организационно-подготовительный — прием «1»; основной — приемы «2», «3», «4»; заключительный — приемы «5» и «6».

Прием подготовки наблюдателя к психологическому изучению собеседника. Без цели, без задач наблюдение как таковое не существует. Достигается это благодаря следующим правилам.

Правило постановки задач на наблюдение. Важно не упустить из поля зрения, держать под контролем то, что необходимо выявить в личности гражданина в каждом конкретном случае, предварительно уточнив, какие внешние проявления подлежат фиксации. Оперативный дежурный в значительной степени должен быть ознакомлен с ними, а также с системой группировки наблюдаемых признаков в отдельные блоки и с применением различного рода сокращений и символов.

Это правило задает алгоритм составления первичного психологического портрета гражданина.

Правило ориентации на поведенческо-психологические особенности в личности гражданина. В повседневном общении становится важным гибкое

² http://www.elitarium.ru/psikhotekhnika_izuchenija_partnera_po_obshheniju/

и объективное понимание человека посредством изучения не только его статических (личностных) черт, но и динамических проявлений, таких как:

- настроение, актуальные переживания: удивление, безразличие, интерес; неуверенность, стыд, смущение и др.;
- мотивы (побудительные причины) общения: стремление показать свое превосходство, поиск продуктивных контактов, поиск покровителя, оказание помощи, стремление удовлетворить своекорыстные личные потребности и др.;
- намерения (внутренняя подготовка совершить сиюминутные действия): желание взять слово, чтобы высказать свое мнение или критическое замечание, намерение встать и уйти, стремление защищать свою точку зрения и др.;
- занимаемая позиция (предрасположенность действовать определенным образом): противодействовать, содействовать или уклоняться от предстоящего контакта и др.;
- линия поведения (проявление позиции в общении): искренность — лживость, маскировочные действия, уловки и т.д.

Необходимо учитывать и то, что гражданин может в любой момент что-то скрывать о себе, что-то себе приписывать, демонстрировать себя не таким, какой есть на самом деле. Ему нередко могут быть присущи и черты «хамелеона», когда он меняет позицию и стиль поведения при общении с различными категориями людей. Данная точка зрения определяет, что поведение гражданина и его внешние проявления определяются не только личностными свойствами, качествами, но и ситуацией общения.

Правило ориентации на общую структуру личности гражданина. При составлении первичного психологического портрета гражданина целесообразно мысленно ориентироваться на анализ следующих параметров личности:

- направленность (потребности, мотивы, жизненные концепции и планы, ценностные ориентации, установки, склонности, желания, вкусы);

- психическое образование (знания, умения, навыки, привычки, жизненный и профессиональный опыт, стереотипы поведения);
- характерологические качества, выражающие отношение к различным сторонам действительности: отношение к другим людям (общительность или замкнутость, тактичность или грубость); отношение к делу (ответственность или недобросовестность, трудолюбие или леность); отношение к себе (скромность или самовлюбленность, гордость или приниженность); отношение к собственности (щедрость или жадность, аккуратность или неряшливость);
- психические свойства и процессы (особенности процессов и свойств интеллектуальной, познавательной и эмоционально-волевой сфер личности);
- социально-психологические особенности поведения (социальный и межличностный статус; стиль жизни и работы, стиль общения);
- биопсихические свойства (темперамент, половые и возрастные особенности, состояние здоровья, патопсихологические свойства).

Перебирая в сознании этот перечень, следует использовать то, что имеет значение для конкретной ситуации общения, а затем приступить к содержательному выявлению параметров личности гражданина.

Прием эффективного слушания, способствующего самораскрытию гражданина. Умение слушать обычно недооценивается, но ошибочно думать, что слушать — значит не говорить. Это активный процесс проникновения во внутренний мир гражданина.

Рассмотрим здесь два важных правила слушания: нерефлексивное (не отражающее, «впитывающее») и (рефлексивное — отражающее, с обратной связью к говорящему).

Правила нерефлексивного слушания наиболее просты. Нужно всего лишь использовать такие несложные приемы, как внимательное молчание и минимальную словесную реакцию типа «Хм-хм» или «Ага». Хорошо уже то, что здесь нет перебиваний. Более того, просто «Хм-хм» или кивок головы,

наклон в сторону говорящего, установление зрительного контакта может вдохновить говорящего на довольно продолжительную беседу. Сигналы реакций сотрудника могут быть самыми разными, лишь бы они не содержали оценки или суждения. (Например: «А?», «Так-так», «Да?», «Понимаю», «Правда?».)

Иногда внимательно выслушать гражданина оказывается вполне достаточным. Однако во многих случаях одной лишь словесной реакции мало, например, когда гражданин ошибочно принимает ее за ваше согласие. Тогда необходимо вступить в беседу и высказать свою точку зрения на сообщение более подробно, чем «Угу», то есть перейти к рефлексивному слушанию.

Правила рефлексивного слушания. Здесь сотрудник вступает с гражданином в отношения обратной связи, не исключая элементов оценки или суждения. Это служит средством контроля гражданина со стороны наблюдателя, дает знать возбужденному и встревоженному гражданину, что его понимают, сочувствуют, хотят помочь. Данное правило предусматривает следующие способы реагирования:

- отражение эмоциональных состояний говорящего: «Я Вас понимаю», «Мне кажется, что Вы чувствуете», «Вероятно, Вы несколько расстроены»;
- эмпатийные ответы: «Представляю, что Вы чувствовали», «Будь я на Вашем месте, я бы не меньше был расстроен», «Я так же, как и Вы, негодую»;
- обращение к гражданину за уточнением: «Что Вы имеете в виду?», «Пожалуйста, уточните это», «Повторите, пожалуйста»;
- перефразирование — формулировка мысли гражданина своими словами: «Как я Вас понял», «По Вашему мнению», «Можете поправить меня, если я Вас неправильно понял»;
- резюмирование основных идей и чувств гражданина: «Если подытожить сказанное Вами, то», «Вашей основной мыслью является».

Понимать чувства гражданина желательно всегда, но не всегда полезно произносить это вслух. Если сотрудник поймет гражданина глубже, чем он того хотел, и прямо выскажет это, результат может оказаться противоположным — тот закроется. Иногда понять и промолчать ценнее, чем лезть к собеседнику в душу со своим «пониманием».

Прием активного выявления диагностически значимых реакций собеседника. Опытный сотрудник не ждет пассивно, когда интересующий его гражданин разоткровенничается. Он выявляет психологические особенности гражданина с помощью данного приема и его правил. При этом важно особо учитывать первую реакцию гражданина.

Следование правилам модификации (изменения) ситуации общения также может помочь сотруднику вызвать и изучить те особенности в поведении гражданина, которые его интересуют (например, искренен он или лжив). Среди них:

- создание ситуации дефицита чего-либо;
- использование сообщников, которые играют различные роли;
- создание условий хорошей освещенности лица гражданина;
- определенная расстановка мебели в помещении, где происходит беседа, либо соответствующее расположение гражданина по отношению к сотруднику (повышению авторитета сотрудника будет способствовать его размещение за большим массивным столом на стуле с высокой спинкой, стул гражданина должен иметь низкую спинку и отстоять от стола наблюдателя на максимальном удалении);
- расположение гражданина спиной к открытому пространству (двери, проходу, окну).

Прием саморегуляции наблюдения — важнейший фактор результативного изучения гражданина. Он позволяет: выделить основные признаки и контролировать второстепенные; осознавать появление новых признаков и «встраивать» их в поле наблюдения; переключать внимание, гармонично сочетая при этом внутреннее внимание (обращенность

сотрудника к себе, к постановке и решению задач общения) и внешнее (обращенность к гражданину); обеспечивать устойчивость внимания, не забывая, что его объем не превышает обычно четыре — пять объектов, за пределами которых происходит утрата контроля. В связи с тем, что психологический механизм «запуска» внимания зачастую подвержен установке, нельзя допускать сугубо негативных, максималистских суждений при наблюдении за гражданином — необходим сознательный поиск альтернативы первому впечатлению.

Среди

правил управления вниманием можно выделить наиболее важные:

- отключение от внешних неблагоприятных (отвлекающих) факторов, эмоциональная сдержанность;
- рациональное распределение внимания между содержанием общения и наблюдением за поведением гражданина;
- концентрация особого внимания на незаметных, маловыразительных проявлениях гражданина;
- сосредоточенность внимания не только на том, что предполагалось выявить в гражданине, но и противоположном тому;
- невыраженное наблюдение, когда интерес маскируется, не вызывая настороженности гражданина.

Правило внутреннего противостояния эмоциональным вспышкам. В процессе общения возможны конфликтные ситуации, стремление гражданина вывести наблюдателя из равновесия. Например, деморализация — подача неприятной информации с явно провокационными нотками: «Конечно, мне понятно ваше усердие, раз начальство требует — надо выполнять»; употребление в речи унижающего комплимента типа: «Ну как, вы такой умный, и не можете понять!»; прибегание к оскорблениям и угрозам типа: «Ты еще за это ответишь...» и пр. В таких ситуациях бывает полезно выждать некоторое время и дать гражданину «разрядиться», свободно «излить душу».

Необходимость следования данному правилу при наблюдении вполне объяснима. Внутреннее (волевое) противостояние эмоциональным вспышкам должно быть вызвано пониманием того, что они сужают сознание, нарушают процессы внимания, искажают восприятие и мышление, распалют воображение, что нередко приводит к необъективности, тенденциозности.

Прием анализа данных психологического изучения гражданина. В психологии часто можно встретить термин «визуальное мышление», то есть мышление в процессе восприятия. Хорошо известна и другая истина: наблюдает лучше тот, кто понимает. Рассмотрим некоторые правила реализации этого приема.

Правило постановки себя на место гражданина (рефлексия) требует осознанно воспринимать собеседника, пытаться взглянуть на ситуацию его глазами и таким образом понять его. Следование данной рекомендации позволяет проникнуть во внутренний мир гражданина, определить состояние, намерения, мотивы, мысли и чувства. Рефлексия необходима не только для оценки конкретной личности, но и для понимания трудностей или итогов переговоров.

Правило типизации гражданина рекомендует исходить из определенных типов, категорий людей, с которыми приходится сталкиваться в процессе общения. Типизация собеседника может служить исходной версией о его психологии, с которой гражданина можно начать анализ результатов наблюдения. Так, определенной психологической типологией обладают люди, принадлежащие к разным возрастным, социальным, профессиональным группам, к разным типам личности (например, флегматик, холерик, меланхолик, сангвиник). При этом использование сотрудником различного рода типологий может быть эффективно лишь при опоре на данные психологии. Чем больше таких опор, чем тщательнее они продуманы, тем легче осмыслить данные наблюдения.

Правило индивидуализации требует, опираясь на типологические особенности гражданина, не ограничиваться ими, а конкретизировать

собираемую психологическую информацию, отражать его основные личностные качества (социальные, профессиональные, индивидуальные).

Правило моторного проигрывания — воспроизведение некоторых компонентов поведения гражданина (принятие той же позы, выражения лица, присоединение к динамике движения, лексике для понимания характера психического состояния и пр.) Имитация невербального поведения гражданина может значительно облегчить его осмысление. Тогда проблема «прочтения» будет сводиться не к воспроизведению примера из учебника, а к непосредственной и оперативной оценке реальной ситуации.

Прием контроля данных изучения психологии гражданина. Следование правилам рассматриваемого приема способствует предупреждению ошибок и искажений в познании психологии гражданина.

Правило устойчивости к социально-психологическим эффектам, снижающим достоверность психологического наблюдения. К ним относятся эффекты «первого впечатления», «предварительной информации» и т.д. Особенно сильно и негативно сказывается предварительная или имеющаяся у наблюдателя информация о гражданине, с которым он встречается. Она автоматически формирует у него установку на поиск, восприятие во внешних данных и поведении гражданина того, что подтверждает имеющуюся информацию, полученную от других лиц или из документов. Правило требует всегда быть объективным, не поддаваться первому впечатлению, быть самостоятельным, судить о гражданине только по непосредственно наблюдаемым и проверенным фактам, перепроверять свои впечатления, критично подходить к оценкам его качеств.

Важно также:

- оценивать гражданина не по одной детали, а по комплексу психологических признаков (мимика, жесты, интонация, темп движений и др.);
- не доверять однократному наблюдению, а изучать гражданина с разных точек зрения, в разные моменты, в контрастных ситуациях, изменять

условия наблюдения; сопоставлять результаты наблюдения с тем, что ранее было известно о гражданине, с данными науки и практики;

- учитывать влияния национальных традиций, воспитания, среды, физического здоровья — во избежание ошибок в трактовке некоторых жестов или актов (например, прищуривание может быть обусловлено близорукостью, а не презрением; поворот головы — стремлением приблизить к говорящему здоровое ухо, вследствие тугоухости, а не высокомерием; при общении на неродном языке наблюдается видоизменение рече-кинетического комплекса, усиление роли жестов и т.д.)

Правило фиксации элементов внешности и поведения гражданина позволяет полнее использовать рекомендации приемов «анализа» и «контроля», а в дальнейшем произвести более тонкое и глубокое изучение результатов непосредственных наблюдений. Имеется три основных способа фиксации наблюдаемых признаков: 1) использование технических средств (видео- и звукозаписи), если это не искажает поведение гражданина; 2) фиксация результатов наблюдения в процессе общения, по возможности, незаметно для гражданина; 3) в случае, если в ходе наблюдения за гражданином невозможно вести записи, нужно делать это сразу после общения, при этом, не увлекаясь слишком частными подробностями.

Основные психотехники общения с гражданами Профессиональное общение предполагает владение богатым психологическим инструментарием (методами, приемами, техниками) и умение его творчески применять. Психотехника общения – это отрасль психологии, содержащая совокупность приемов, способствующих лучшему решению задач общения в конкретных профессиональных ситуациях. И.А. Аминов отмечает, что психотехника предполагает «...умелое использование наблюдателем средств и приемов, предназначенных для оперативного постижения психологических особенностей лиц непосредственно в процессе общения. Умение пользоваться психотехникой реализуется через приемы наблюдения, анализа, воздействия. Психотехника во многом зависит не только от объекта, задач,

условий, в которых выполняется наблюдение, но и от психологических особенностей личности наблюдателя³. А.М. Столяренко, анализируя профессиональное общение юриста, выделяет следующие психотехники и правила их применения

Комплексная психологичность общения. Правила: а) отношение к психотехнике общения как к психологическому действию; б) психологическая продуманность целей и задач психотехники общения, его сценария; в) психологическая предусмотрительность.

Создание исходных благоприятных психологических условий.

Правила: а) создание благоприятных исходных обстановочных условий (места, времени, обстановки); б) оказание первого впечатления на собеседника.

Развитие благоприятной психологической атмосферы в ходе профессионального общения. Правила: а) поддержка авторитета, справедливости и доброжелательности в отношении собеседника; б) диалогичность, «разговаривание» собеседника; в) выраженное внимание к собеседнику и его речи; г) активное слушание и поддержка речевой активности собеседника; д) сдерживание эмоций.⁴

Достижение момента истины в решении задач разговора⁵.

Правила: а) отказ от демонстрации своего превосходства; б) изучение собеседника и учет его психологии и психических состояний в профессиональном общении; в) презумпция доверия; г) подчинение общения

³ Основы психотехник общения с гражданами участковых уполномоченных полиции [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Д.Н. Рыбин. – Электрон. текст. дан. (541 Кб). – Барнаул : ФГКОУ ВО «Барнаульский юридический институт Министерства внутренних дел Российской Федерации», 2017. – 1 электрон. опт. диск (DVD). – Систем. требования: PC, Intel 1 ГГц; 512 Мб опер. памяти; 30 Мб свобод. диск. пространства; DVD-привод; ОС Windows 7 и выше, ПО для чтения pdf-файлов. – Загл. с экрана.

⁴ Психотехника изучения партнера по общению. URL: http://www.elitarium.ru/psikhotekhnika_izucheniya_partnera_po_obshheniju (дата обращения: 03.02.2017).

⁵ Прикладная юридическая психология / под ред. А.М. Столяренко. М., 2001. С. 326. 15

решению профессиональных задач; д) этичность и психолого-педагогическая тактичность.

Установление психологического контакта и доверительных отношений в профессиональном общении.

Правила: а) создание благоприятных условий для установления контакта и учета психологии собеседника (обязательно качественное выполнение предыдущих четырёх приемов); б) самопрезентация себя человеком, заслуживающим доверия; в) нейтрализация психологических барьеров; г) поиск точек согласия; д) накопление и расширение согласий; е) демонстрация общности взглядов, оценок, интересов; ж) «психологическое поглаживание»; з) обособление в диаду «Мы»; и) демонстрация искренности и актуализация мотивов искренности собеседника; к) совместный поиск взаимоприемлемого решения проблемы.⁶

Выделяются также более конкретные приемы воздействия в процессе профессионального общения:

А. Прием подготовки сотрудника к общению с собеседником: 1) определение цели, формулировка задачи общения; 2) получение наиболее полного представления о собеседнике до начала общения с ним; 3) разработка схемы наблюдения за собеседником (предварительное определение признаков, подлежащих изучению, критериев их фиксации).

Б. Прием эффективного слушания в общении сотрудника, способствующий расположению и самораскрытию собеседника: 1) демонстрация заинтересованности в собеседнике (наклон в сторону говорящего, установление зрительного контакта и пр.); 2) отражение эмоциональных состояний говорящего: «Я вас понимаю», «Мне кажется, что вы чувствуете...», «Вероятно, вы несколько расстроены...»⁷; ⁸ 3) эмпатийные

⁶ А.М. Столяренко отмечает, что «владея общей психотехникой общения, можно адаптировать ее к каждому конкретному случаю»

⁷ Прикладная юридическая психология. С. 326

⁸ Психотехника изучения партнера по общению. URL: http://www.elitarium.ru/psikhotekhnika_izuchenija_partnera_po_obshheniju (дата обращения: 03.02.2017). 16

ответы: «Представляю, что вы чувствовали», «Будь я на вашем месте, я бы не меньше был расстроен...», «Я так же, как и вы, негодую...»; 4) обращение к собеседнику за уточнением: «Что вы имеете в виду?», «Пожалуйста, уточните это», «Повторите, пожалуйста...»; 5) перефразирование – формулировка мысли партнера своими словами: «Как я вас понял...», «По вашему мнению...», «Можете поправить меня, если я вас неправильно понял...»; 6) резюмирование (подытоживание) основных идей и чувств собеседника: «Если подытожить сказанное вами, то...», «Вашей основной мыслью является...».

В. Прием саморегуляции наблюдения сотрудника в процессе общения с собеседником: 1) отключение от внешних неблагоприятных (отвлекающих) факторов, эмоциональная сдержанность; 2) рациональное распределение внимания между формальной или процессуальной стороной общения и наблюдением за поведением собеседника; 3) концентрация особого внимания на незаметных, маловыразительных проявлениях собеседника; 4) невыраженное осуществление наблюдения, не вызывающего настороженности собеседника, с маскировкой своего интереса.

Г. Прием анализа данных психологического изучения собеседника сотрудником: 1) оценка собеседника не по одной детали, а по комплексу психологических признаков: мимики, жестов, интонации, темпа движений и др.; 2) недоверие однократному наблюдению, стремление изучить собеседника с разных точек зрения, в разные моменты, в разных ситуациях, изменение условия наблюдения, перепроверка признаков поведения собеседника, которые могут быть проявлением маскировки, симуляции; 3) учет влияния национальных традиций, воспитания во избежание ошибок в трактовке некоторых жестов или актов поведения собеседника; 4) стремление понять собеседника, мысленно поставив себя на его место, взглянув на ситуацию его глазами (рефлексия); 5) «моторное проигрывание» (имитация) – воспроизведение некоторых компонентов поведения собеседника (принятие той же позы, того же выражения лица, присоединение

к динамике движения, лексике для понимания его состояния); 6) использование различных типов, классификаций, категорий собеседников; 7) обобщение отдельных впечатлений и наблюдений в целостный образ (психологический портрет) собеседника.

Д. Прием психологического воздействия сотрудника на собеседника (Правила активизации диагностически значимых реакций гражданина при зондировании): 1) формулировка прямых вопросов, направленных на активизацию реакций собеседника; 2) использование пристального взгляда («глаза в глаза») с выражением сомнения в достоверности утверждений собеседника; 3) создание условий хорошей освещенности лица собеседника; 4) нарушение интимной зоны собеседника (приближение к нему сзади, сбоку, спереди менее чем на 45-50 см); 5) использование вопросов-ярлыков («Не так ли?», «Не правда ли?»), снижающих критичность восприятия собственных слов; 6) использование рекомендации «выбор без выбора», когда формулировка вопроса не допускает отрицательного ответа: «Вам удобнее... сейчас или позже?», «Вы сами сделаете это или с помощью ...?», «Как я должен, на ваш взгляд, поступить: так или ...?».

В некоторых ситуациях профессионального общения сотрудника ОВД имеет значение установление эмоционально положительной связи. Суть ее заключается в установлении непринужденной неформально-деловой атмосферы общения с собеседником в его «психологическом поглаживании», т.е. в выполнении таких действий, которые желательны и приятны большинству людей.

Дейл Карнеги выделяет шесть правил общения, соблюдение которых позволит добиться этого⁹ : 1. Искренне интересуйтесь другими людьми. 2. Всегда улыбайтесь, когда позволяет обстановка. 3. Помните, что имя человека – это сладостные и самые важные для него слова. 4. Поощряйте других говорить о самих себе. 5. Говорите о том, что интересует вашего собеседника. 6. Внушайте своему собеседнику сознание его значительности и

⁹ Карнеги Д.Б. Как располагать к себе людей. Минск, 2010. С. 18.

делайте это искренне. В результате применения этого приема реализуется схема взаимодействия с партнером, основанная на социально обусловленном, принятом «стандарте» разговора.

Любопытно, что различные психотехнические приемы общения можно встретить и в художественной литературе. Так, например, в романе братьев Вайнеров «Эра милосердия» (по которому был снят известный телефильм «Место встречи изменить нельзя») один из главных героев Глеб Жеглов излагает свои «шесть правил работы со свидетелем». Если мы внимательно проанализируем эти правила, то найдется много общего с представленными выше рекомендациями Дейла Карнеги.

18 Особую категорию составляют граждане, проявляющие пассивность в процессе общения. В данном случае будет уместно соблюдение следующих правил : 1. Не молчите. Беспредметное говорение тоже не решает дела. Надо участвовать в беседе предметно, по делу. Для этого требуется подготовка. 2. Будьте «открытым» для собеседника. Представьте себе, что он сообщает вам очень важные сведения. 3. Старайтесь не напрягаться. Чем напряжённее вы будете держаться, тем неестественнее будете выглядеть. Напряжение сигнализируется мимикой, позой, жестами. 4. Говорите простым языком, короткими фразами, избегайте вычурных слов. 5. Если речь зашла о неприятных вещах, не уходите от разговора. Спокойная, достойная аргументация всегда уместна.

Последнее, на чем следует остановиться, – это психотехника взаимодействия с гражданами, проявляющими агрессию. Здесь будут уместны такие правила общения : 1. Не доминируйте в разговоре. Никто не любит, когда над ним довлеет чья-то сила. 2. Не увлекайтесь монологами. Длинный монолог не только утомляет других, но, главным образом, порождает у собеседника мысль о своей ущербности. 3. Не теряйте над собой контроля и не перебивайте собеседника, даже если вам не нравится, что он говорит. 4. Не ущемляйте чувства собственного достоинства общающегося с вами человека. 5. Не принимайте позы обороны. Напряжение мышц лица,

рук и т.д. свидетельствует о непринятии вами идеи говорящего. Собеседник начинает ощущать ваше состояние.

Подводя итог, необходимо отметить, что сотруднику ОВД всегда надо помнить о том, что профессиональное общение многообразно, и существующие общие приёмы и правила психотехники следует адаптировать к особенностям каждой конкретной ситуации¹⁰.

Разумеется, все сказанное — отнюдь не рецепт на все случаи профессионального общения. Только благодаря ситуативно-целесообразному, творческому применению этих приемов, правил их реализации возможно постижение гражданина.

РАЗДЕЛ III. КОНФЛИКТЫ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОПЕРАТИВНОГО ДЕЖУРНОГО И В СИТУАЦИЯХ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ С РАЗЛИЧНЫМИ КАТЕГОРИЯМИ ГРАЖДАН

В процессе службы многие сотрудники органов внутренних дел неосознанно вырабатывают свою собственную психологическую схему общения и воздействия на людей. Не всегда, однако, опытным путем выработанные навыки являются оптимальными, так как опыт каждого отдельного человека в чем-то ограничен, а восприятие не совершенно. Существуют и привычные ошибки поведения, которые человеком просто не осознаются, хотя он в состоянии прогнозировать, что в определенных ситуациях общения может привести к ошибкам в коммуникации. В связи с этим, сотруднику ОВД в своей работе нужно руководствоваться не только инструкцией и опытом общения, но и изучать психологию человека, с тем, чтобы в затруднительных (конфликтных) ситуациях использовать психологические рекомендации для организации контакта с различными категориями граждан.

¹⁰ Обучение народных дружинников мерам личной безопасности и приемам самозащиты при охране общественного порядка: метод. рек-ции. Саратов, 2014. С. 106.

Особенности общения с потерпевшими

Грамотное обращение с потерпевшим может значительно улучшить отношение населения к сотрудникам органов внутренних дел.

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

Психологически компетентные сотрудники умеют убедить потерпевшего в том, что он в безопасности в их присутствии и что плохое больше не повторится. Кроме того, они понимают, что непродуктивно для сохранения отношений сотрудничества с потерпевшим предполагать его вину (даже если при некоторых обстоятельствах она вероятна). Это особенно часто имеет место в процессе взаимодействия сотрудника с потерпевшим по фактам изнасилования, разбоя. Умения вербального и невербального этикета, навыки активного слушания полезны для установления взаимопонимания и

доверия, а также помощи потерпевшему в выражении его\ее чувств. В ответ на гнев и состояние фрустрации, которые испытывают и демонстрируют потерпевшие, сотруднику лучше избегать оборонительной реакции.

Анализ поведения потерпевших позволил сформулировать ряд общих рекомендаций. Потерпевшие иногда прячут свой страх и расстройство под маской уверенности. Задача: определить переживаемое эмоциональное состояние потерпевшего; предполагая, что внешнее спокойствие может не отражать действительное внутреннее состояние.

Потерпевшие часто продолжают испытывать страх после появления сотрудника полиции. Сотруднику важно убедить потерпевшего в его\ее безопасности в присутствии полицейских и дать понять, что в дальнейшем будет оказана необходимая помощь со стороны полиции.

Потерпевшие часто ожидают обвинений в их адрес за то, что случилось. Задача сотрудников - воздерживаться от замечаний, которые могли бы интерпретироваться как обвинения.

Потерпевшие часто считают, что сотрудникам полиции некогда уделять им время, соответственно становятся личностно закрытыми и зажатыми, смущенными. Поэтому важно уметь выразить терпение и готовность потратить любое необходимое время для оказания помощи.

Потерпевшим нужна помощь для восстановления чувства безопасности за свою жизнь. Крайне важно познакомить потерпевшего с вашим планом действий, дабы могли возникнуть и сохраниться отношения сотрудничества; избегать ставить потерпевшего в пассивную роль; обеспечивать ему\ей выбор, где это возможно.

Потерпевшие переживают происшедшее с ними как очень важное и ищут симпатии и понимания. Задача: выразить понимание значительности, которую потерпевший придает происшедшему событию; избегать обращаться с кем бы то ни было как с «обычным случаем».

Потерпевшие часто расстроены и нуждаются в утешении. Задача: быть терпеливым; когда возможно, потерпевшему следует давать прямые

инструкции, которые помогли бы ему восстановить контроль; воздерживаться от нетерпеливости и требований «немедленно взять себя в руки».

Потерпевшие иногда обвиняют полицию в том, что она не защищает их и, с другой стороны, часто бывают раздражительны в отношении сотрудников, которые пытаются помочь им. Задача: признать право потерпевшего быть раздражительным; воздерживаться от оборонительной, аргументирующей позиции.

Потерпевшие часто боятся повторения случившегося с ними. Задача: когда потерпевший сможет слушать и планировать свое будущее, рассказать ему о мерах безопасности.

Разработаны и частные методики поведения сотрудника при проведении бесед с потерпевшими.

Вот одна из них:

1. Представьтесь (фамилия, имя, отчество, должность).
2. Объясните вашу роль и цели.
3. Выразите понимание того сурового испытания, через которое прошел потерпевший.
4. Заверьте его в полной безопасности в настоящий момент.
5. Определите, получил ли потерпевший какое-либо физическое повреждение.
6. Постарайтесь вызвать и сохранить доверительный характер беседы.
7. Определите то, что Вам необходимо сделать и почему, прежде чем это сделать. Это включает описание процедуры, обсуждение причин, качества и количества задаваемых вопросов, а также информирование потерпевшего о том, как будут использованы сведения, полученные от него.
8. Стремитесь передать услышанное своими словами.
9. По ходу рассказа представляйте себе общую логику событий. Следуйте этой логике, задавая вопросы для детализации происшедшего.

10. Обратите внимание потерпевшего на то, что его чувства, реакции являются нормальным, обычным ответом на происшедшее.

11. Давайте потерпевшему выбор. Позволяйте ему принимать решения.

Особенности общения с душевнобольными

Иногда сотруднику полиции приходится сталкиваться с душевнобольными людьми при реализации своих профессиональных обязанностей. Он должен обеспечивать свою профессиональную безопасность и жизненное благополучие других людей в ситуации кризисного общения с душевнобольным человеком, следуя определенным рекомендациям.

Во-первых, сотрудник должен уметь выделить данную категорию лиц из социального окружения. Люди с психическими отклонениями отличаются необычностью поведения, странностью в эмоциональных реакциях, внешнем виде. Примеры «нетипичного» поведения могут быть самые разнообразные, включая разговор с самим собой, настойчивые обращения к окружающим с высказываниями, явно несоответствующими данной ситуации, частая смена настроений (когда одни эмоции уступают место другим, совершенно противоположным по своей модальности и т.д.).

Во-вторых, общаясь с душевнобольными индивидами, сотрудник часто испытывает трудности, связанные с их нетипичными реакциями. Иногда они чувствуют необходимость действовать, чтобы сохранить контроль над незнакомой фрустрирующей ситуацией. Соответственно, требуются умения противостоять импульсивности и использовать время для обретения уверенности и контроля над душевнобольным человеком. Попытки управлять с помощью умений активного слушания, описанных ранее, в большинстве случаев считаются неэффективными. Предпочитается структурирование и направление поведения лица с помощью ненавязчивых указаний и команд. Эта стратегия более эффективна, чем подчинение индивида повышением голоса, психологическим давлением. Последние тактики могут повлечь эскалацию риска, присущего ситуациям с участием душевнобольных лиц.

В-третьих, сотруднику рекомендуется осуществлять следующие действия:

- необходимо сдерживать больного до прибытия медицинской помощи.

В данном случае важно спокойное поведение, оказывающее положительное влияние на больного;

- удалить лишних людей и постараться самому занять его внимание, отвлекая его, таким образом, от раздражающих факторов. В этих случаях целесообразно перевести разговор на нейтральные темы. Не рекомендуется оспаривать его «бред», но и не следует идти «на поводу» у больного, так как можно оказаться в сложной ситуации (можно выбрать промежуточный вариант ответа, типа: «Да, это есть, но это твои ощущения»);

- предупреждать обо всех своих движениях, действиях («Я буду сейчас делать то-то и то-то»);

- не оборачиваться к больному спиной;

- не выпускать больного из поля зрения.

Особенности общения с нарушителями общественного порядка

Разговор с нарушителем, как и с любым другим гражданином, ведут спокойно, по-деловому. Неуместно допускать шуточные, иронические и двусмысленные выражения. Они могут быть неправильно поняты, вызвать нежелательную реакцию, а иногда и послужить поводом для инцидента. Недопустимы высокомерие и грубость, употребление слов и осуществление действий, оскорбляющих честь и достоинство граждан. Что касается интонации, то естественно, если слова будут произнесены робким, неуверенным голосом, они утратят свое психологическое воздействие. Тон разговора должен быть уверенным, но корректным. Обращаться к нарушителю полагается только на «Вы», иначе он может воспользоваться данной оплошностью и ответит Вам на людях на «Ты».

Если нарушитель на сделанные ему замечания реагирует возбужденно, необходимо дать ему время успокоиться. Разъясняя неправильность его

действий, следует ссылаться на соответствующие нормативные правовые акты.

Не следует вступать с гражданином в споры, терять выдержку и самообладание, отвечать грубостью на грубость и в своих действиях руководствоваться личными неприязненными к нему чувствами.

Нарушителю должна быть предоставлена возможность дать объяснения по поводу противоправных действий. Только после этого может быть принято решение о применении воздействия, мер принуждения или о возможности ограничиться предупреждением.

Старайтесь отличать, когда то или иное нарушение произошло необдуманно и когда оно является сознательным, злым, а то и провокационным. В первом случае следует отнестись к нарушителю доброжелательно, помочь и объяснить, во втором – необходимо, проявляя выдержку и такт, решительно пресечь нарушение.

Особенности общения с ранее судимыми лицами

Исключительное значение в работе с ранее судимыми лицами, особенно в начальный период, имеет правильное понимание эмоциональных состояний, которые они испытывают и которые определяют их поведение при освобождении из исправительных учреждений (напряженность, тревожность, своеобразная «защитная агрессивность», некоторая демонстративность, чувство потерянности и одиночества). Нередко это усугубляется неправильным отношением окружающих к ним, что ведет к чрезмерному возбуждению или торможению нервных процессов у этих лиц и к нервным срывам. Данные лица начинают неверно оценивать свое поведение и поступки других людей и, как следствие, неправильно действовать.

В отношениях с сотрудником полиции ранее судимые лица стремятся сохранить некоторую дистанцию, воспринимают его как абстрактное лицо, стремятся обезличить его, видя в нем лишь определенную социальную роль, а не живого человека. Поэтому в беседах, которые являются основной

формой контакта сотрудника полиции с ранее судимыми лицами, посвященных темам ресоциализации и реадaptации, выполнения требований нормативных правовых актов, регламентирующих их поведение, необходимо, прежде всего, совершенно серьезно относиться к проблемам данных лиц.

Как показывает статистика, основная масса новых преступлений, совершаемых лицами, которые отбывали наказание в виде лишения свободы (рецидив) приходится на период до 3-х лет с момента освобождения. Самое трудное время для адаптации – первые 3-6 месяцев. Именно в это время требуется наиболее интенсивная работа по управлению процессом ресоциализации осужденных, строгий контроль за их поведением в быту, в общественных местах, за сферой их общения.

Особенности общения с лицами с алкогольной зависимостью

Такой часто встречающийся вид девиантного поведения, как алкоголизм, характеризуется тем, что возникает привыкание, а в дальнейшем психическая и физиологическая зависимость от этилового алкоголя, употребляемого в виде водки, спирта, коньяка, виски, вин, пива и др. По определению экспертов Всемирной организации здравоохранения, алкоголиками являются неумеренно пьющие лица, чья зависимость от алкоголя достигает такой степени, что она причиняет нарушения соматического и психического здоровья, вызывает конфликты с другими людьми, ухудшение социального и экономического положения и требует лечения.

Различают алкоголизм бытовой, при котором имеется привыкание к алкоголю, но пьющий человек способен контролировать количество напитка и даже временно прекратить его употребление в неподходящих для выпивки ситуациях, и алкоголизм хронический, при котором отмеченные выше возможности утрачиваются. В этих случаях меняется устойчивость к алкоголю. На начальных этапах выносливость еще сильна и для достижения желаемого эффекта постепенно приходится повышать количество алкоголя.

В дальнейшем выносливость снижается, и опьянение возникает от сравнительно небольшого количества алкоголя.

Психическая зависимость, возникающая от приема алкоголя, в связи с прекращением его приема выражается угнетенным настроением, тревогой, беспокойством и страхами, а физически — в слабости, разбитости, болях в мышцах, головокружении, общей потливости, дрожании пальцев рук и т. д.

Девиантное поведение, обусловленное употреблением алкоголя, нравственно не менее ущербно, чем самоубийство. Известный американский психолог Э. Берн пишет, что хронический алкоголизм есть самоубийство даже в том случае, если пьющий считает свое стремление к смерти «подсознательным».

Сотрудник полиции должен быть выдержан при общении с гражданином, находящимся в состоянии опьянения. Вначале громко, чтобы слышали окружающие, потребуйте от такого гражданина прекратить нарушать общественный порядок. Если это не помогает, кратко разъясните, какую ответственность влечет за собой его поведение. При этом не вступайте с пьяным в пререкания, не провоцируйте его на «дискуссию» или агрессию. После этого принимайте решительные меры.

Особенности общения с лицами с наркотической зависимостью

В последние годы в нашей стране в числе девиантных отклонений в поведении людей нарастает трагическое увлечение и последующее болезненное пристрастие к наркомании. Прежде всего, для сотрудника ОВД важно разобраться, какие же отличительные признаки появляются у лиц, употребляющих наркотики. Не менее актуальна также способность сотрудника выделить косвенные свидетельства производства и принятия губительной самодельной отравы. Итак, в единоборстве, с одной стороны, сотрудник, с другой стороны, наркоман (начинающий или безнадежно больной) и та отравка, которая губит в человеке все человеческое, и даже жизнь независимо от возраста, пола, социального положения.

О том, что человек употребляет наркотики, неопровержимо свидетельствуют три основных признака:

- наличие сильного влечения к наркосодержащим препаратам;
- состояние наркотического опьянения;
- абстинентный синдром.

Сотрудник полиции в работе по решению проблем, связанных с наркоманией, должен обращать внимание на самые малозаметные детали. О многом могут сказать результаты наблюдений, в том числе наблюдения за особенностями общения. Ярко выраженное причастие человека к кругу наркоманов заметно даже по стилю его разговорной речи. Он часто употребляет те слова, которые и не знает тот, кто не обитает в таком кругу.

Разговор с ними необходимо вести спокойно и корректно. Для того, чтобы контакт был успешным, постарайтесь подавить в себе чувство раздражения, отрицательные эмоции по отношению к лицу с наркотической зависимостью.

Особенности общения с лицами, имеющими суицидальные наклонности

Количество самоубийств (суицидов) во многих странах мира имеет тенденцию к неуклонному росту во всех категориях населения. Специалисты видят причину этого в нарушении социально-психологической адаптации личности в условиях, как правило, внутриличностного конфликта.

При общении с этими лицами нужно быть особенно осмотрительными и корректными, так как они очень чувствительны к каждому слову. Эффект беседы заключается в том, что, когда человек «выговаривает» свои неприятности, высказывается вслух, как бы отчуждается от человека в слове, при этом нередко «отходит», облегчается и переживание.

Разговор нужно вести спокойным, уверенным голосом, но в то же время участливым тоном. Нельзя поддаваться раздражительности и чувству антипатии к суициденту.

Нужно постараться убедить его, что любую проблему можно решить, только не надо замыкаться на своей боли, уходит в одиночество. Надо дать выговориться человеку и внимательно его выслушать. Даже, если ничем помочь человеку в его проблемах нельзя, уже само по себе это может облегчить его состояние.

Рекомендации по проведению беседы.

1. Разговаривать в спокойном месте, чтобы избежать возможности быть прерванным в беседе.

2. Уделять все внимание собеседнику, смотреть прямо на него, удобно, без напряжения расположившись напротив, но не через стол.

3. Пересказать то, что собеседник рассказал вам, чтобы он убедился, что вы действительно поняли суть услышанного и ничего не пропустили.

4. Дать возможность собеседнику высказаться, не перебивая его, и говорить только тогда, когда перестанет говорить он.

5. Говорить без осуждения и пристрастия, что способствует усилению у собеседника чувства собственного достоинства.

Произносите только позитивно-конструктивные фразы.

1. Если Вы слышите: «Ненавижу работу, дом и т.п.», спросите: «Что происходит, из-за чего ты себя так чувствуешь?». Не говорите: «Когда я был в твоём возрасте...», «Да ты просто лентяй!».

2. Если Вы слышите: «Все кажется таким безнадежным...», скажите: «Иногда все мы чувствуем себя подавленными. Давай подумаем, какие у нас проблемы и какую из них надо решить в первую очередь». Не говорите: «Подумай лучше о тех, кому еще хуже, чем тебе».

3. Если Вы слышите: «Всем было бы лучше без меня!», скажите: «Ты очень много значишь для нас, и меня беспокоит твоё настроение. Скажи мне, что происходит». Не говорите: «Не говори глупостей. Давай поговорим о чем-нибудь другом».

4. Если Вы слышите: «Вы не понимаете меня!», скажите: «Расскажи мне, как ты себя чувствуешь. Я действительно хочу это знать». Не говорите: «Кто же может понять молодежь в наши дни?».

5. Если Вы слышите: «Я совершил ужасный поступок...», скажите: «Давай сядем и поговорим об этом». Не говорите: «Что посеешь, то и пожнешь!».

6. Если Вы слышите: «А если у меня не получится?», скажите: «Если не получится, я буду знать, что ты сделал все возможное». Не говорите: «Если не получится — значит, ты недостаточно постарался!»

Необходимо подчеркнуть общие моменты, характеризующие стратегию и тактику взаимодействия сотрудника с суицидентом.

Существуют три основных метода оказания психологической помощи человеку, думающему о суициде:

1. Своевременная диагностика и соответствующее лечение суицидента.
2. Активная эмоциональная поддержка человека, находящегося в состоянии депрессии.
3. Поощрение его положительных устремлений для облегчения ситуации.

Стремясь оказать человеку первичную психологическую помощь, важно соблюдать следующие правила:

1. Будьте уверены, что Вы в состоянии помочь.
2. Набирайтесь опыта у тех, кто уже был в такой ситуации.
3. Будьте терпеливы.
4. Не старайтесь шокировать человека, говоря: «Пойди и сделай это».
5. Не анализируйте его поведенческие мотивы, говоря: «Вы так чувствуете себя потому, что...».
6. Не спорьте и не старайтесь образумить человека, говоря: «Вы не можете убить себя потому, что ...».
7. Делайте все от вас зависящее, но не берите на себя персональную ответственность за чужую жизнь.

Риск возможного повторения попытки самоубийства (суицида) значительно уменьшится, если у данного лица появляются, хотя бы первые признаки уверенности в преодолении трудностей и начнут формироваться планы на будущее.

Особенности общения с несовершеннолетними

При контакте с несовершеннолетними сотрудники полиции должны обходиться так же вежливо, как и со взрослыми. Наставления и замечания подросткам делаются с учетом их психологии. В разговоре с подростком не следует переходить на назидательный тон. Сотрудник полиции не должен оставлять без внимания шалости и другие необдуманные действия подростков. Необходимо остановить их и сделать замечание, объяснить, как следует себя вести в общественных местах.

Надо помнить, что в поле зрения полиции попадают несовершеннолетние, как правило, из неблагополучных семей. В связи с этим по отношению к ним необходимо проявлять милосердие и гуманизм. Следует терпимо относиться к агрессивности подростка, которая зачастую является лишь стремлением к самоутверждению. Однако противоправные действия несовершеннолетних должны решительно пресекаться.

Специфика деятельности сотрудников органов внутренних дел предполагает разнообразные взаимодействия людей, в ходе которого они вынуждены демонстрировать свои социальные статусы, жизненные позиции, потребности, а также их согласовывать. Конечно, такое взаимодействие неизменно включает эмоционально напряженные ситуации, конфликты. Как минимум, они представляют собой столкновение сторон, мнений, сил. Если же подчеркнуть социально-психологическую специфику кризисных ситуаций взаимодействия между людьми, то сотруднику ОВД приходится иметь дело с межличностным конфликтом как наиболее острым способом разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия между людьми, заключающимся в противодействии субъектов конфликта и обычно

сопровождающимся негативными эмоциями, переживаемыми ими по отношению друг к другу.

Современная ситуация нацеливает сотрудника ОВД на кардинальное изменение отношения к особенностям собственной профессиональной коммуникации, а также месту и роли в ней конфликтного взаимодействия. Прежде всего, профессиональное общение должно рассматриваться как одно из универсальных средств достижения результата деятельности ОВД. Конфликты, неизменно возникающие (в силу специфики деятельности) в процессе профессионального взаимодействия с различными категориями граждан, должны приобрести статус социального феномена, в котором сотруднику ОВД необходимо эффективно функционировать. Поэтому если у сотрудника доминирует обыденное (негативное) понимание конфликта и его последствий, то его следует корректировать в сторону научно обоснованных, психологически грамотных ориентиров.

Эти ориентиры вписаны в современную парадигму исследования конфликтов, которая состоит в том, что:

1. Конфликт – это распространенная черта социальных систем, он неизбежен и неотвратим, а потому должен рассматриваться как естественный фрагмент человеческой жизни. Конфликт должен быть принят как одна из форм нормального человеческого взаимодействия. Хотя конфликт, возможно, и не лучшая форма человеческого взаимодействия, необходимо перестать воспринимать его как патологию или аномалию. Конфликт в общении, профессиональной деятельности, семье, коллективе – это нормально для жизнедеятельности человека, группы общества.

2. Последствия конфликта не всегда и не обязательно бывают разрушительными. Напротив, это один из главных процессов, служащих сохранению целого. При определенных условиях даже открытые конфликты могут способствовать сохранению жизнеспособности и устойчивости социального целого. Конфликт не следует воспринимать как однозначно деструктивное явление и так же однозначно оценивать. Современное

понимание конфликтов предполагает, что конфликт (при психологически грамотном отношении к нему) – это необязательно плохо.

3. Конфликт содержит в себе позитивные возможности. Общая идея положительного эффекта конфликтов сводится к следующему: «Продуктивность конфронтации проистекает из того факта, что конфликт ведет к изменению, изменение ведет к адаптации, адаптация ведет к выживанию». Если перестать воспринимать конфликт как угрозу и относиться к нему как к сигналу, говорящему о том, что надо что-то изменить, будет найдена более конструктивная позиция. Ценность конфликтов в том, что они предотвращают окостенение системы, открывают дорогу инновациям. Конфликт – это стимул к изменениям, это вызов, требующий творческой реакции.

4. В китайском языке иероглиф «кризис», «конфликт» образован сочетанием двух иероглифов. Один из них означает «риск», «опасность», а другой – «благоприятная возможность». В конфликте, бесспорно, есть риск разрушения отношений, опасность обострения кризиса, но есть также и благоприятная возможность выхода на новый уровень отношений, конструктивного преодоления кризиса и обретения новых жизненных возможностей. В конфликте потенциально заложено мощное конструктивное начало.

5. Конфликт может и должен быть управляем, причем управляем таким образом, что его негативные, деструктивные последствия могут быть минимизированы, а конструктивные возможности усилены. Это означает, что конфликт – это то, с чем можно работать. Таким образом, работа с конфликтом осознается как общая социальная и личная необходимость.

Межличностный конфликт из числа других видов конфликта (внутриличностный, межгрупповой, конфликт «личность – группа» и др.) представляет особый интерес в контексте решения проблемы социального доверия сотрудникам ОВД.

Разновидности межличностных конфликтов в деятельности органов внутренних дел обусловлены существованием различных критериев их

выделения. Вполне применимы для классификации конфликтов в деятельности ОВД критерии типологии, рассмотренные конфликтологами, социальными психологами: объект, источники, длительность, функции, форму проявления, последствия и т.д.

Таблица 1

Типология межличностных конфликтов в деятельности ОВД¹¹

№ п/п	Критерий	Типы конфликтов
1.	по способу разрешения	- антагонистические, - компромиссные
2.	по сфере разрешения	- в деловой сфере, - в личностно-эмоциональной сфере
3.	по социальному статусу участников	- вертикальные, - горизонтальные, - смешанные
4.	по субъективной направленности участников	- взаимно-положительные; - взаимно-отрицательные; - односторонние противоречиво-отрицательные; - односторонние противоречиво-положительные; - взаимно-противоречивые; - обезличенные
5.	по диапазону действия	- внутриорганизационные, внешние
6.	по характеру причин	- объективные, - субъективные

¹¹ http://213.182.177.142/kafedr/2.AD_OVD/Osnovi%20professionalnoi%20deatelnosti/40.05.03%20-%20%D1%81%D1%83%D0%B4%D0%B5%D0%B1%D0%BD%D0%B0%D1%8F%20%D1%8D%D0%BA%D1%81%D0%BF%D0%B5%D1%80%D1%82%D0%B8%D0%B7%D0%B0/%D0%9A%D0%A3%D0%A0%D0%A1%20%D0%9B%D0%95%D0%9A%D0%A6%D0%98%D0%99/INDEX.htm

7.	по адекватности восприятия участниками	<ul style="list-style-type: none"> - подлинный, - случайный, - смещенный, - неверно приписанный, - латентный, - ложный
8.	по интенсивности	<ul style="list-style-type: none"> - слабый, - нормальный, - сильный
9.	по продолжительности	<ul style="list-style-type: none"> - кратковременные, - длительные, - затяжные
10.	по направленности	<ul style="list-style-type: none"> - направленность на: - распространение, - ограничение, - эскалацию, - затухание
11.	по степени проявления	<ul style="list-style-type: none"> - открытые, - скрытые (латентные), - потенциальные
12.	по последствиям	<ul style="list-style-type: none"> - конструктивные: - позитивные, - функциональные, - деструктивные: - негативные, - дисфункциональные
13.	по обратимости	<ul style="list-style-type: none"> - обратимые, - частично обратимые, - необратимые

Условность выделения каждого из видов предполагает, что жесткой границы между типами не существует. В реальности каждый конфликт имеет смешанный характер, включающий формы, которые не предусмотрены приведенной выше типологией.

Опросы сотрудников показали, что они наиболее часто сталкиваются с следующими типами конфликтов:

- конфликты, связанные с применением властных полномочий, ограничением чьей-либо свободы, пресечением противоправных действий (с задержанными, родственниками задержанных, носителями различных форм социальной девиации),

- конфликты, связанные с предупреждением преступности, профилактической и разъяснительной работой (конфликты с потерпевшими, заявителями, очевидцами и свидетелями правонарушений, несовершеннолетними правонарушителями, взрослыми, вовлеченными в круг общения несовершеннолетних, участниками семейных ссор),

- конфликты, связанные с организацией деятельности (конфликты с руководителем, коллегами).

Последняя группа конфликтов имеет место в связи частотой возникновения следующих проблем у сотрудников в плане организации собственной деятельности. Вызывают эмоциональное напряжение переговоры с вышестоящими руководителями, другими людьми; необходимость воздействия на недобросовестного подчиненного, коллегу; различное понимание путей решения проблемы руководителем и подчиненным; пренебрежительное отношение к подчиненным со стороны руководства; неправомерные требования со стороны руководства; отказ подчиненного выполнять дополнительную работу; злоупотребление спиртными напитками; необходимость выезда в командировку в ущерб делам подразделения; боязнь публичного выступления; формальные требования руководителя по оформлению документации в ущерб делу.

Разнообразие конфликтных ситуаций в правоохранительной деятельности во многом обусловлено спецификой профессиональных функций сотрудников ОВД.

Если рассматривать ситуации, связанные с организацией деятельности внутри подразделения ОВД, то в качестве причин выделяют:

- недостатки в организации труда (неритмичность, высокая степень ответственности, постоянная перегрузка, неопределенность функциональных обязанностей, издержки морального и материального стимулирования сотрудников);

- несовершенство управления (излишнее администрирование со стороны руководства, неумение расставить людей в соответствии с их профессиональной подготовленностью, психологическими характеристиками);

- коллизии межличностных отношений в коллективе (успешные - отстающие сотрудники, молодые сотрудники – сотрудники старшего возраста, психологическая несовместимость людей, моральная ущербность, низкая профессиональная подготовленность);

- личностные особенности руководителя.

В последней группе причин усматривается взаимосвязь конфликтной ситуации со стилем деятельности, чертами характера, уровнем профессионализма руководителя, его способностью действовать в конкретной ситуации.

Широкий круг причин вытекает из индивидуальных психологических особенностей начальников ОВД:

- психологическая неподготовленность к регулированию собственного состояния, вызванного «давлением» ответственности, неуверенностью,

- недоверие к подчиненным,

- отсутствие или неумение видеть отдельные положительные результаты при общих неудовлетворительных показателях работы,

□ некритический перенос привычек работать в новом коллективе как и в прежнем,

□ трудности в определении линии поведения в связи с повышением в должности в том же коллективе.

Кроме этого, среди основных причин конфликтов, вытекающих из свойств личности и стиля работы руководителя ОВД, целесообразно отметить его неопытность в работе с людьми и в решении оперативных задач, изъяны морали (грубость, черствость, нечестность и т.д.), особенности темперамента и черты характера (ригидность, стойкость аффекта, неуравновешенность, резкость в обращении с подчиненными, склонность к доминированию, отсутствие гибкости).

Роли сотрудников ОВД в конфликтах могут быть разнообразными, начиная с непосредственного участия в них до посреднической миссии.

Современный, профессионально грамотный сотрудник ОВД должен быть изначально мотивирован на то, что **конфликтом можно и нужно управлять, то есть сводить к минимуму отрицательные последствия и максимально развивать конструктивное взаимодействие между конфликтующими сторонами.** Вне конфликтов его служба обществу вряд ли возможна. Однако его задача, в частности, заключается не только в компетентном разрешении, но и в своевременном распознавании надвигающихся признаков конфликта: инцидентов, недоразумений, напряжения и открытого кризиса в отношениях между людьми.

Если сотрудник ОВД сам оказался вовлеченным в конфликт или взял на себя роль посредника, он должен быть уверен в том, что проблема может быть решена только тогда, когда ее решение устраивает обе стороны. Другими словами, действия сотрудника должны привести к готовности участников конфликта сотрудничать друг с другом, принимать точку зрения оппонента, кооперировать усилия, нацеленные не на вражду друг с другом, а на борьбу с проблемой.

Вышеуказанная задача представляется весьма трудной, но ее реализация необходима в силу того факта, что общественность, граждане, коллеги будут оценивать эффективность работы полицейского исходя из следующих критериев:

- скорость реагирования на проблему;
- психологическая грамотность в учете факторов конфликтной ситуации и психического состояния оппонентов конфликта и ближайшего социального окружения;
- отсутствие повторного вызова по адресу (месту) конфликта, который был ранее урегулирован полицейским;
- благополучная в правовом и социально-психологическом плане атмосфера на обслуживаемой территории.

Изучение деятельности сотрудников ОВД в межличностных конфликтах свидетельствует о существовании ряда типичных ошибок, приводящих к дискредитации их социального статуса.

Во-первых, чаще всего сотрудники эмоционально вовлекаются в конфликт, то есть, по сути становятся их участниками.

Во-вторых, часть сотрудников склонна занимать недопустимо завышенную позицию «судьи-оценщика», поверхностно оценивая обстановку и участников конфликта, наделяя их скоропалительными ролями, несуществующими мнениями и установками.

В-третьих, сотрудники не всегда ясно представляют свою роль в управлении тем или иным конфликтом и цели, которые они стремятся достичь.

Невозможно изобрести универсальный алгоритм действий сотрудника ОВД, исполнение которых приводит к успешному разрешению конфликта, поскольку данные социальные ситуации разнообразны.

Однако возможно использование отдельных приемов и действий в конфликте (посредничестве в конфликте) с учетом факторов конкретной и

неповторимой ситуации. Среди наиболее распространенных психотехник эффективного поведения в конфликте упоминаются:

- эмоциональная регуляция в конфликте;
- слушание и понимание оппонента;
- осмысление конфликтной ситуации и возможных вариантов исхода конфликта;
- организация противодействия, психологически адекватного ситуации и оппоненту;
- организация переговорного процесса.

Если сотрудник оказался в роли одной из конфликтующих сторон, то степень конструктивности его поведения существенно вырастет за счет следующих шагов, психологически грамотных выбранных с учетом ситуации.

Профессиональная деятельность многих сотрудников органов внутренних дел относится к разряду профессий, где взаимодействие с различными категориями граждан, коллегами, руководством, осуществляемое непосредственно или опосредованно, является ключевым элементом, позволяющим достигать цели профессиональной деятельности. Развитая коммуникативная компетентность является залогом эффективности большинства профессиональных функций и в связи с этим обладает специфическими характеристиками. В процессе выполнения своих профессиональных задач сотрудник неизбежно сталкивается с проблемой коммуникативного воздействия, осуществляемого в рамках самых разнообразных видов своей деятельности, в том числе профилактики правонарушений.

Высокопрофессиональный (компетентный) сотрудник органов внутренних дел изменяет, корректирует, формирует (т.е. воздействует) их правосознание и поведение, предупреждая правонарушение или преступление. Воздействующий эффект может быть достигнут при психологически грамотном управлении ситуациями профессионального

общения, в частности ходом коммуникативного контакта с определенными категориями граждан (лицами, находящимися под административным надзором, несовершеннолетними и др.). Оптимальность в выборе эффективных способов коммуникации может рассматриваться как один из главных показателей коммуникативной компетентности. Для того чтобы эффективно реализовывать в своей деятельности элементы воздействующей коммуникации, сотрудник особенно нуждается в психологическом знании.

Мы общаемся с самыми разными людьми в самых разных ситуациях. Не секрет, что при этом очень часто имеют место критика, замечания, оскорбления. В деловом общении умение правильно реагировать на критику является профессионально важным качеством, позволяющим достигать успехов и продвигаться вверх по карьерной лестнице.

Неправильная реакция на критику

1. Оправдания. В ответ на критику человек начинает говорить, что он не виноват, что он хороший, что замечание несправедливо. Приводит многочисленные доводы в свою защиту. «Почему оправдываться ошибочно? «— спросите вы.

Во-первых, потому что, оправдываясь, мы занимаем униженную (сродни детской) позицию. Во-вторых, наши оправдания чаще всего никому не нужны, их не хотят слушать. Если человек прождал вас полчаса под дождем, то ему неинтересны ваши объяснения причин.

2. Контратака. «Сам такой», «От такого же и слышу», «А вы на себя посмотрите».

В ответ на критику человек сам обрушивается с критикой. Многие сразу вспоминают поговорку: «Лучшая защита — нападение». Однако контратака всегда провоцирует конфликт. Что ж, если вы стремитесь к конфликту, — атакуйте. Только помните: разжигать конфликт можно тогда, когда вы уверены, что справитесь с ним, когда знаете и умеете разрешить конфликт так, чтобы обе стороны смогли получить пользу, выйти на новый

созидательный уровень.

3. Молчание. Человек молча выслушивает критику и оскорбления, думая при этом: «Слово серебро, а молчание золото».

Но молчание тоже неверная реакция на критику. Во-первых, молчание в ответ на бурные эмоции очень раздражает некоторых людей и, следовательно, может привести к бурному конфликту. Во-вторых, молчать, когда вас оскорбляют, вредно для здоровья. Потому что, не отреагировав, вы как бы «глотаете» оскорбление и оставляете его в себе. Надо хотя бы «разрядиться» потом. В Японии, например, подчиненные колотят специально для этого сделанных кукол, имитирующих начальников.

Ответ, который позволяет сохранить хорошие отношения с оппонентом и не уронить чувство собственного достоинства. Умение правильно реагировать на критику усиливает такое важное качество личности, как уверенность в себе. Уверенность в себе — это опыт побед. Одерживая победы в самых сложных ситуациях делового общения, вы еще больше убеждаетесь в своих возможностях.

Как же правильно реагировать на критику? Существует три типа критики и, соответственно, три способа достойного реагирования на нее.

Первый тип критики (полностью несправедливая)

К этому типу относятся:

- обзывания и оскорбления («тупица», «неряха», «некомпетентный», «бестолковый» и т. п.);
- обобщенная критика («безобразие», «что вы себе позволяете», «это черт знает что»).

Человек, прибегающий к оскорблениям, как правило, находится под влиянием эмоций, а не рассудка. Значит, в первую очередь, необходимо его успокоить и заставить думать, а не кричать. Другими словами, мы должны избрать стратегию, позволяющую разобраться в причине его гнева и поскорее разрешить эту ситуацию. Надо постараться спокойно и

доброжелательно задать критикану несколько вопросов, чтобы он конкретизировал свои замечания и перешел от эмоций к размышлениям. Специалисты предлагают задавать вопросы следующих типов.

Уточняющие. «Что именно Вы имеете в виду?» или «Что Вы хотите этим сказать?». Конечно, не всегда после такого вопроса раздраженный человек в состоянии сразу успокоиться и сформулировать свое замечание четко и ясно. Продолжайте терпеливо, спокойно и доброжелательно задавать другие вопросы, пока не получите нужного ответа.

Фактические. «Назовите, пожалуйста, конкретные факты?», «Приведите примеры?». Если и на эти вопросы вы не получите определенной формулировки, а услышите примерно следующее: «Фактов множество», «Вы и сами знаете, кто (где, когда)», «Примеров хоть отбавляй», — то переходите к следующему типу вопросов.

Альтернативные. «Вам не нравится это, это или это?». Например: «Вам не нравится, как я разговариваю с клиентами, или как я пишу отчеты?». Таким образом, вы помогаете любителю критики сформулировать конкретные замечания. После этого, скорее всего, он сможет конкретно указать на то, чем недоволен.

Опустошающие. «Вам не нравится, как я составляю отчеты, как я разговариваю по телефону и как я одеваюсь? Что еще Вам не нравится?». Эти вопросы необходимы для того, чтобы человек высказал сразу все, чем недоволен, и подольше к вам не приставал. Если он добавит еще замечания, то с готовностью примите к сведению и их («Вам еще не нравится, что я часто опаздываю»).

Этот способ реагирования самый трудный, но ведь и критика была сформулирована в самой несправедливой форме. Возможно, ваши наводящие вопросы, заданные в спокойной и доброжелательной форме, вызовут удивление, и даже некоторое раздражение критикана. Так и должно быть. Это значит, что он почувствовал ваше превосходство в данной ситуации. Он привык к жалким оправданиям, контратакам или покорному молчанию, а вы

спокойно пытаетесь разобраться и принять к сведению справедливые замечания, как только их услышите.

Внимание! Используйте подобные вопросы только в случае действительно несправедливой критики.

Второй тип критики
(частично справедливая)

Критические замечания этого типа направлены на оценку ваших привычек, характера. К ним, в частности, относятся и высказываемые собеседником субъективные мнения (помните, что он имеет право так думать): «Вечно Вы опаздываете (спорите, говорите глупости и т. д.)», «Любите Вы подшучивать над другими (поспать, посплетничать и т. п.)» или «Вы плохо себя ведете (одеваетесь, говорите, пишете и т. д.)». Полностью признать такие замечания нельзя, даже, если доля справедливости в них есть.

Есть три способа достойного реагирования на частично справедливую критику.

Первый — метод «торта». Он означает: откуси кусочек, а остальное пусть летит дальше. Иными словами, признай только справедливую часть критики, а на остальное не реагируй. Начните свой ответ обязательно с «Да». Всегда, признавая что-либо, следует сначала сказать это волшебное слово, чтобы успокоить собеседника, расположить его к себе и продемонстрировать свою уверенность. На замечание: «Вечно Вы опаздываете», достойным ответом будет: «Да, сегодня я опоздала».

Второй метод применяйте в тех случаях, когда не согласны даже с частью критики. Например, говорят: «У Вас плохие манеры» или «Вы плохо одеваетесь». А вы считаете, что манеры правильные и одеваетесь вы хорошо. Думать о вас как угодно — право вашего собеседника. Начните опять с утверждения: «Да, Вы вправе так думать», «Да, не всем нравятся мои манеры».

Третий метод достойного реагирования на частично справедливую критику — это умение обратить критику в достоинство. Ответ начните с

«Да»: «Любите Вы поболтать» — «Да, я человек коммуникабельный»; ««Вы всегда со мной спорите» — «Да, в разговоре с вами удается докопаться до истины».

Третий тип критики (полностью справедливая)

Вам указывают на ваши слова или проступок, то есть говорят, что вы что-то неправильно сказали или сделали. Сразу признайте это: «Да, Вы правы» или «Да, это правда, я сожалею». Многие добавляют: «Извините меня». Не советуем извиняться часто, если в этом нет особой необходимости. Извиняющийся человек не выглядит уверенным в себе.

Бывают более сложные ситуации. Представьте, что к вам применили все три типа критики одновременно. Например: «Вы плохой работник. Вам ничего нельзя поручить. Вечно Вы опаздываете. Сегодня опять опоздали на двадцать минут. Так нельзя относиться к работе». Психологи считают, если вам предъявили все претензии сразу, радуйтесь. Ответив правильно, вы, скорее всего, закончите неприятный разговор. Помните суть метода — соглашайтесь с тем, что справедливо. Поэтому наилучший ответ: «Да, я сегодня опоздала». Вряд ли тираду захотят повторить сначала. Критикующему останется лишь сказать: «Вы согласились с тем, что полностью справедливо».

Запомните три правила, которые обязательно нужно соблюдать при ответе на любой тип критики.

- Тон голоса при ответе на критику должен быть спокойным, доброжелательным и заинтересованным, а ехидный, агрессивный или раздраженный может все испортить.
- Фраза ответа должна быть краткой. Примерно слов пять. Не следует говорить «Да, но...», так как «но» означает «нет» и вызывает новую волну критики. Краткость нужна для того, чтобы не дать оппоненту нового повода для замечаний, чтобы он не мог «зацепиться» за ваши же слова.
- Не следует сразу отвечать на риторические вопросы: «Что Вы себе позволяете?», «До чего Вы докатились?», «Сколько раз Вам

повторять?». На них, по определению, не может быть ответа. Критикан торжествующе сверлит вас глазами и ждет реакции. Спокойно и доброжелательно спросите его: «Вас это действительно интересует?». Установлено, что примерно в 70% случаев он скажет «Нет», почувствовав некорректность своего риторического вопроса. Значит, вам и не стоит на него отвечать. Но если скажет «Да, интересует», — то следует коротко ответить по смыслу вопроса.

Очень важный аспект, который мы обошли вниманием, как реагировать на критику не внешне, а внутренне. Безусловно, выслушивая критические замечания, справедливы они или нет, каждый из нас испытывает не совсем приятные эмоции. Ведь любому человеку хочется, чтобы его считали хорошим, умным, способным, красивым. Но эмоции эмоциями, однако, как говорится, «нет дыма без огня». Поэтому, когда неприятный разговор будет закончен, найдите время и **подумайте, в чем вы были неправы, где допустили ошибку.**

Если критика была полностью справедливой, проанализируйте ситуацию от начала до конца, найдите возможные для себя варианты поведения, запомните, что именно вызвало недовольство вашего собеседника, **чтобы в будущем не допускать подобного.**

Для того чтобы быть успешным, мало научиться правильно и достойно реагировать на критику. Очень важно уметь выражать свое недовольство, критиковать — правильно и конструктивно. Рассмотрим несколько важных моментов, освоив которые вы сможете в самых сложных, потенциально конфликтных ситуациях быть на высоте.

Момент 1. Если вы ощущаете необходимость поговорить о проблеме, важно заранее ответить себе на вопросы о цели, результатах, средствах и возможных методах ее решения. Основная линия при подготовке проблемной беседы сводится к тому, чтобы оппонент принял вашу позицию. Запомните правила, которые позволят провести беседу конструктивно.

Соберите и проанализируйте информацию о проблемной ситуации.

Постройте беседу, соблюдая следующую очередность подачи информации:

- сообщение, содержащее положительную информацию о собеседнике или его работе;
- сообщение критического характера;
- сообщение похвально-поучительного характера (используется только в том случае, если вы твердо уверены, что можете действительно научить чему-то собеседника, предложить ему лучший вариант поведения).

Будьте конкретны и избегайте неясностей, например, оборотов типа: «Вы сделали не то, что нужно», «Вы не выполнили задание» и т. п.

Критикуйте поступок, а не личность.

Эти правила помогают создать положительный эмоциональный фон, который позволит провести неприятную часть разговора конструктивно, не вызывая ненужной враждебности со стороны вашего собеседника, не заставляя его занимать оборонительную позицию.

Момент 2. В процессе разговора, содержащего критику, очень важно взаимопонимание.

Сообщение может быть закодировано с помощью разнообразных слов и фраз. Здесь на помощь придет синонимия — использование разных слов и словосочетаний для сообщения почти одинаковой информации.

Например, содержание высказывания «Ты опоздал» можно передать с помощью выражений: «Ты пришел поздно» и «Ты не пришел вовремя». Очевидно, что выбор выражений влияет на понимание и может вызвать нежелательную реакцию. Сравните следующие пары синонимов, явно демонстрирующие нейтральное или положительное отношение говорящего, с одной стороны, и отрицательное, с другой: бережливый — скряга; традиционный — старомодный; экстраверт — развязный; осмотрительный — трусливый; прогрессивный — радикальный; информация — пропаганда; эксцентричный — помешанный; невысокий — коротышка.

Момент 3. Откровенной, конструктивно-критической атмосфере

беседы противоречат:

- бестактное прерывание на полуслове;
- неоправданное лишение собеседника возможности высказать мнение;
- навязывание своего мнения;
- игнорирование или высмеивание аргументов собеседника;
- грубая реакция на высказывание партнерами противоположных точек зрения;
- подтасовка фактов;
- необоснованные подозрения, голословные утверждения, окрики в ответ на критику;
- давление на собеседника голосом, поведением.

Момент 4. Чтобы в деловой беседе лучше услышать собеседника, понять и принять к сведению смысл сказанного, следует прислушаться к следующим советам психологов.

- Информацию, получаемую от людей, которые по каким-то причинам нам неприятны, мы воспринимаем, как правило, со значительной долей предубеждения. Поэтому, если с человеком вас связывают интересы дела, постарайтесь трезво оценить, что вас раздражает, — то, что вы от него слышали, или сам человек (его внешний вид, особенности характера, нравственные качества).

- Выслушивая сообщение, следует иметь в виду, что принципиально новые идеи, не укладывающиеся в уже действующие логические схемы или представления, вызывают определенный эмоциональный протест. Поэтому не отвергайте их с ходу. Необходимо время, чтобы обдумать новую информацию, подобрать логические аргументы для ее опровержения или подтверждения. Не противоречьте сразу, из-за этого вы можете не услышать аргументов собеседника в пользу высказываемого соображения, — а они могут оказаться достаточно вескими.

- Практически не поддаются убеждению люди, испытывающие

чувство бесполезности, одиночества, отчужденности, тревоги агрессивные, плохо переносящие трудные ситуации.

Мы все критикуем, и все бываем объектами для критики. Важно, чтобы и в первом, и во втором случае наше поведение было достойным и конструктивным. Давайте учиться поступать красиво и разумно. Стоит подумать еще и вот о чем: как щедро и с удовольствием мы раздаем замечания и указания, и как скупы мы бываем на похвалу и одобрение.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Научно-исследовательская работа может представлять интерес для преподавателей, курсантов и слушателей, а также действующих сотрудников органов внутренних дел. Представленный анализ проблемы формирования психологической коммуникативной компетентности сотрудников органов внутренних дел в ходе профессиональной подготовки показал ее актуальность.

В современном обществе с бурными конфликтами в разных областях социальной жизни возрастает значимость компетентности в общении, развитие последней является актуальной проблемой профессиональной подготовки сотрудников ОВД. Отметим широкие возможности и результативность занятий, проводимых по типу психологического тренинга, который является эффективным средством психологического воздействия, позволяющим решать широкий круг задач в области развития компетентности в общении.

Отдельно следует обратить внимание на возможность выработки отдельных методик по формированию навыков конструктивного бесконфликтного общения у сотрудников органов внутренних дел на основе знания его существенных особенностей, структурных составляющих и закономерной динамики развития.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Аминов И.И. Юридическая психология : учебник для вузов. – М.: Рипол, 415 с.
2. Богданович В.Н. Как защититься от психологических агрессоров и энергетических вампиров, - СПб.: Питер, 2019. – 384 с.
3. Караяни А.Г., Цветков В.Л., Хрусталева Т.А., Статный В.М., Красноштанова Н.Н. Профайлинг в органах внутренних дел: учебное пособие. – М., 2014.
4. Коржова Е.Ю. Психология личности: учебное пособие. – СПб.: Питер, 2020
5. Красио Т.А., Апасова Е.В. Социальная возрастная психология. – М.: Академический проект, 2019. – 346 с.
6. Львов В.М., Шлыкова Н.Л. Проблемы психологической безопасности личности. – Журнал практического психолога. – 2014. - № 4. – С. 121-136.
7. Мансури О.В. Профессиональная деятельность и ее влияние на психологические особенности личности оперативных дежурных с длительным стажем трудовой деятельности // Человеческий капитал. – 2019. - № 5 (125). – С. 41-46.
8. Маржохов А.Р. Психологическая подготовка сотрудников правоохранительных органов к действиям в экстремальных условиях // Успехи современного естествознания. – 2004. – № 7. – С. 112-113; URL: <http://www.natural-sciences.ru/ru/article/view?id=12993> (дата обращения: 20.12.2020).
9. Накамото С. Гений общения. Как им стать ? - СПб.: Питер, 2019. – 224 с.
10. Непряхин Н.Ю. Убеждай и побеждай. Секреты эффективной аргументации. – М.: Альпина Паблишер, 2020. – 286 с.

11. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии. – Спб.: Мастера психологии, 2018. – 714 с.
12. Уразаева Г.И. Стратегия психологической подготовки сотрудников полиции в процессе профессионального обучения. – Вестник Казанского юридического института МВД России. – 2012. - № 2 (8). – С.98-103.
13. Уразаева Г.И. Социально-психологический тренинг профессионального общения сотрудников органов внутренних дел: учебное пособие / Г.И.Уразаева. – Казань: Казанский юридический институт МВД России, 2017. – 400 с.
14. Флеминг К. Говорите ясно и убедительно. – СПб.: Питер, 2020.- 320 с.
15. Фризен Уоллес В., Экман Пол. Узнай лжеца по выражению лица. - М.: Прогресс книга, 2019. – 320 с.
16. Шварц Тони. Общение с трудными людьми. – М.: Издательство Манн, Иванов и Фенбер, 2020. – 160 с.
17. Экман Пол. Психология лжи. – М.: Прогресс книга, 2019. – 480 с.
18. Чуфаровский Ю.В. Юридическая психология: учебник – М., Издательство Проспект, 2020. – 472 с.

Учебное издание

Уразаева Гульнора Ильхамовна

**ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ОПЕРАТИВНОГО ДЕЖУРНОГО
ПРИ ОБРАЩЕНИЯХ ГРАЖДАН В ДЕЖУРНУЮ ЧАСТЬ**

Учебное пособие

Подписано в печать __.__.20__
Формат 60x90 ¹/₁₆ Усл. печ. л. 12,4 Тираж __

Типография КЮИ МВД России
420108, г.Казань. ул. Магистральная, 35