

МИНИСТЕРСТВО ВНУТРЕННИХ ДЕЛ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
КАЗАНСКИЙ ЮРИДИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ

Уразаева Г.И.

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ВОЗМОЖНОСТИ
ПРАВОМЕРНОГО КОММУНИКАТИВНОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ
НА ЛИЧНОСТЬ ГРАЖДАНИНА
В ПРОЦЕССЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ

Учебное пособие

Казань 2021

У 68 Уразаева Г.И.

Психологические возможности правомерного коммуникативного воздействия на личность гражданина в процессе профессионального общения: учебное пособие / Г.И.Уразаева. – Казань: КЮИ МВД России, 2021. – 58 с.

Учебное пособие посвящено основным понятиям дисциплины «Морально-психологическая подготовка» по вопросам правомерного коммуникативного воздействия на граждан в процессе профессионального общения. Пособие одержать рекомендации по развитию эмоциональной устойчивости и использованию правомерных приемов коммуникативного воздействия на граждан в процессе профессионального общения.

Учебное пособие будет предназначено для сотрудников территориальных органов внутренних дел Российской Федерации, научно-педагогического состава, курсантов и слушателей образовательных организаций МВД России.

ББК 88.47

© КЮИ МВД России, 2021

© Уразаева Г.И., 2021

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	4
1 Профессиональное общение сотрудника полиции с гражданами: психологические особенности и структура.....	7
2. Условия и факторы психологического воздействия на личность в процессе профессионального общения.....	23
3. Правомерное коммуникативное воздействие на личность гражданина в процессе профессионального общения: особенности и возможности.....	40
Заключение.....	53
Список использованных источников.....	54

Все дело в мыслях. Мысль — начало всего. И мыслями можно управлять.

И поэтому главное дело совершенствования: работать над мыслями.

Лев Толстой

ВВЕДЕНИЕ

Существует множество способов принудить человека, группу или массу к определенному действию или поведению. Это и примитивное физическое воздействие, и создание определенных затруднительных условий жизнедеятельности, и различные способы физиологического воздействия, например, нарковоздействие, и технотронные методики воздействия на сознание человека. В последнее время начинают активно использовать так называемые технотронные методики управления поведением, мыслями и чувствами человека. При этом, в частности, используют нижепороговое аудиовизуальное раздражение; ультразвук; инфразвук; сверхвысокочастотное (СВЧ) излучение и т.д. По поводу этих методик и их эффективности существуют разные мнения, анализ которых не входит в нашу задачу. Однако в современных условиях наибольшее распространение получили различные технологии коммуникативного воздействия.

Масштабное использование таких технологий обусловлено тем обстоятельством, что в мире идет ожесточенная борьба за зоны политического и экономического влияния, за возможность управлять большими массами людей. Сегодня воздействие на сознание и поведение людей является невидимой технологией управления. Современный человек живет в условиях постоянного влияния и воздействия, оказываемого на него другими людьми, да и сам он постоянно является субъектом влияния и воздействия. Большинству людей хорошо знакомо ощущение того, что ими манипулируют, навязывают против их воли определенное поведение или убеждения. Объясняется эта тенденция повышением уровня самосознания

людей и возрастающей ролью масс в принятии политических и иных решений. Соотношение власть-масса никуда не исчезло, но в связи с тем, что массы приобрели значительное влияние и стали гораздо менее подконтрольны власти, инструменты физического насилия оказались менее эффективными по сравнению с прошлым.

Назрела необходимость использовать другой инструментарий управления. Появилась острая необходимость создать новые, несиловые механизмы управления. В ответ на эту потребность власти появилось огромное количество исследований, посвященных выявлению эффективных технологий воздействия на сознание и поведение людей.

Применительно к политическим задачам управления массами, для того, **чтобы вызвать соответствующее поведение большого количества людей, необходимо использовать в качестве стимула информацию, распространяемую с помощью СМИ.** Под термином «масса» многие исследователи подразумевают безликое, аморфное, бесформенное и дезинтегрированное множество людей. В некоторых работах «масса» до сих пор представляется как некритически настроенное большинство, неспособное к принятию никаких ответственных решений и потому остро нуждающееся в руководстве со стороны властной элиты.

Однако историческая практика свидетельствует о том, что массы получили возможность влиять на ход социально-политических процессов, например, посредством голосования или революционных методов борьбы. Массы перестала быть безликой, аморфной субстанцией. Они начали принимать решения и воздействовать на политику государства.

Современные социальные процессы в обществе стали сложнее и динамичнее, интенсивнее влияют на повседневную жизнь человека, что делает его все более зависимым от потока сообщений средств массовой коммуникации. Существенно меняется и сам характер опосредованной коммуникации. Можно выделить несколько основных особенностей

нынешней ситуации: 1) резкий количественный рост и усложнение контактов, в том числе с представителями других культур;

Профессионально важно формирование психологической устойчивости в процессе общения, умения владеть собой в напряженных ситуациях служебной деятельности. В повседневной практической работе сотрудники подвергаются воздействию многих неблагоприятных психологических обстоятельств, которые могут влиять на качество выполнения профессиональных действий. И психологическая устойчивость рассматривается как один из важнейших показателей психологической подготовленности, которая проявляется в способности сотрудников не поддаваться воздействию негативных обстоятельств. Здесь важно формирование знаний и умений предвидеть эти трудности при решении оперативно-служебных задач.

Формирование психологической устойчивости способствует натренированности сотрудников в безукоризненном выполнении профессиональных действий в условиях максимальных психологических трудностей, что может достигаться путем моделирования напряженности в процессе тренировок и практических занятий.

Приоритетной психологической задачей является развитие положительных эмоционально-волевых качеств личности, обучение сотрудников приемам саморегуляции и самоуправления.

Целями данного учебного пособия являются формирование у обучающихся целостного представления об общении как основном средстве воздействия на людей сотрудника полиции, вооружение знаниями о закономерностях развития личности сотрудника в различных ситуациях профессиональной коммуникации, формирование умений и навыков практического применения психологических знаний в общении с гражданами в процессе служебной деятельности сотрудников полиции,

формирование психологических основ правомерного психологического воздействия сотрудников полиции на граждан в процессе профессионального общения

РАЗДЕЛ I.

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ СОТРУДНИКА ПОЛИЦИИ С ГРАЖДАНАМИ: ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ И СТРУКТУРА

Традиционно общение определяется как сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

Таким образом, в структуре общения можно выделить три взаимосвязанных стороны: **коммуникативная сторона общения** состоит в обмене информацией между людьми (информационная функция); **интерактивная сторона** заключается в организации взаимодействия между людьми, например, нужно согласовать действия, распределить функции или повлиять на настроение, поведение, убеждения собеседника (регулятивная функция); **перцептивная сторона общения** включает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания. Известны следующие функции общения: 1) контактная, цель которой – установление контакта с собеседником; 2) информационная – прием-передача сведений, обмен мнениями, замыслами, решениями и т.д.; 3) побудительная – стимуляция партнера, направляющая его на выполнение определенных действий; 4) координационная – взаимное ориентирование и согласование действий при организации совместной деятельности; 5) перцептивная – адекватное восприятие смысла сообщения, понимание

партнерами друг друга (их намерений, установок, переживаний, состояний и т.д.); 6) эмотивная – обмен эмоциями между партнерами и изменение эмоционального состояния с помощью собственных переживаний и состояний; 7) статусная – осознание и фиксирование своего места в системе ролевых, статусных, деловых, межличностных и прочих связей сообщества¹; преобразовательная – изменение состояния, поведения, личностно-смысловых образований партнера, в т.ч. его намерений, установок, мнений, решений, представлений, потребностей, действий, активности и т.д.

Общение включает в себя следующие этапы: 1) установление контакта; 2) ориентация в ситуации (люди, обстоятельства и т.д.); 3) обсуждение вопроса, проблемы; 4) принятие решения; 5) выход из контакта. Знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли;. Невербальное общение происходит с помощью мимики, жестов и пантомимики, через прямые сенсорные или телесные контакты (тактильные, зрительные, слуховые, обонятельные и другие ощущения и образы, получаемые от другого лица).

Невербальное общение включает в себя: 1) оптико-кинетическую систему знаков, которая представляет собой моторику различных частей тела (рук, и тогда мы имеем жестикуляцию; лица, и тогда мы имеем мимику; позы, и тогда мы имеем пантомимику). Значимость оптико-кинетической системы знаков в коммуникации настолько велика, что в настоящее время выделилась особая область исследований – кинетика, которая специально изучает данные проблемы; 2) паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков представляют собой также «добавки» к вербальной коммуникации. Паралингвистическая система – это система вокализации, т.е. качество голоса, его диапазон, тональность, фразовые и логические ударения, предпочитаемые конкретным человеком. Экстралингвистическая система – включение в речь пауз, других вкраплений, например покашливания, плача, смеха, наконец, сам темп речи.

¹ Столяренко Л.Д. Психология делового общения. М., 2016.

Все эти дополнения выполняют функцию усиления значимой информации, но не посредством речевых дополнений, а «околоречевыми» приёмами; 3) пространство и время организации процесса общения выступают также особой знаковой системой, несут смысловую нагрузку как компоненты коммуникативных ситуаций. Так, размещение партнеров лицом друг к другу способствует возникновению контакта, символизирует внимание к говорящему, в то время как окрик в спину может иметь определённое значение отрицательного порядка. Основатель проксемики (специальная область, занимающаяся нормами пространственной и временной организации общения) Э. Холл назвал её «пространственной психологией». Он выделил следующие нормы пространственного приближения к партнеру по общению: интимное расстояние (0-45 см), персональное расстояние (45-120 см), социальное расстояние (120-400 см), публичное расстояние (400-750 см). Каждое из них свойственно особым ситуациям общения; «контакт глаз» – следующая специфическая знаковая система, используемая в коммуникативном процессе.

Как и все невербальные средства, контакт глазами имеет значение дополнения к вербальной коммуникации, т.е. сообщает о готовности поддержать коммуникацию или прекратить её, поощряет партнёра к продолжению диалога, наконец, способствует тому, чтобы обнаружить полнее своё «я» или, напротив, скрыть его. Невербальные компоненты общения очень значимы в первые минуты знакомства. «По одежке встречают» – гласит русская народная пословица. И эта «одежка» не только костюм, но и поза, взгляд, улыбка. Ещё не произнесено ни единого слова, а первая оценка собеседника уже получена. Изменить её впоследствии бывает трудно.

Американские исследователи считают, что важны первые четыре минуты встречи. Другие авторы отводят на формирование партнерами образов друг друга 120 секунд. В любом случае две или четыре минуты – время довольно короткое. Итак, что же наиболее существенно в этот

начальный момент общения? Ведь от того, какое впечатление мы производим в это время, зависит и отношение собеседника к нам в дальнейшем, и возможность установления психологического контакта.

Профессиональное общение сотрудника полиции – это разновидность специально организованного взаимодействия людей, содержанием которого являются познание, обмен информацией и влияние участников коммуникаций друг на друга с целью решения правоохранительных задач. Профессиональное общение работников имеет ряд важных характеристик. Ориентация общения. **Профессиональное общение может быть социально либо личностно ориентированным.** Общение, имеющее целью воздействие на конкретного человека, является личностно ориентированным. Общение с большой аудиторией через средства массовой информации или посредством выступления перед публикой с сообщением, докладом является социально ориентированным, т.к. рассчитано на множество людей.

Степень опосредованности общения. Это количественная характеристика профессионального общения, позволяющая оценить «дистанцию» общающихся лиц. Контакт человека с человеком «лицом к лицу» является непосредственным общением, межличностным по своей направленности. Однако в деятельности органов правопорядка существует и ярко выражено опосредованное общение с помощью различных нормативно-правовых документов (приказов, распоряжений, отдельных поручений и т.п.) и осведомительных документов (оперативных ориентировок, сообщений, запросов и т.п.).

Нормативная регламентация общения. В профессиональном общении работников органов правопорядка всегда присутствует элемент определённых правил и норм поведения, выраженных в различных правовых документах.. Люди больше узнают друг друга, между ними могут возникнуть отношения доверия, взаимного уважения либо углубиться антипатия, отталкивание, неприязнь, приводящие к межличностным конфликтам. либо действий, значимых для успешного решения оперативно-служебных задач.

Для установления такого контакта непременным условием является преодоление психологических барьеров, которые затрудняют достижение взаимопонимания, вызывают настороженность, недоверие и другие негативные психологические явления.

Наиболее известными в ряду таких барьеров являются смысловые, интеллектуальные, эмоциональные, мотивационные, волевые и тактические. Смысловой барьер заключается в выключении из сознания всего, что связано по смыслу с опасной зоной, т.е. человек выключается из общения, если затрагивается опасная для него зона. Поэтому еще в старых полицейских руководствах содержалась рекомендация прямо не называть в начале общения совершенное преступником деяние, заменяя его нейтральным по смыслу словом: не украл, а взял, не убил, а ударил и т.д. Здесь действует принцип: в доме повешенного не говорят о веревке. В качестве мотивационного барьера может выступать нежелание в данный момент вести откровенный разговор, предубежденное отношение к работникам ОВД, боязнь мести преступников, нежелание нести ответственность за содеянное. Интеллектуальный барьер вызывается ошибками неверного восприятия друг друга, особенностей речи партнеров по общению, различиями уровней образования, осведомленности в определенных вопросах.

Эмоциональный барьер может быть обусловлен как отрицательными чувствами, которые испытывают партнеры, общаясь друг с другом, так и их эмоциональными состояниями: подавленностью, раздражительностью, невыдержанностью, агрессивностью, озлобленностью, а также эмоциональной нечувствительностью, которая зачастую преступниками специально тренируется. Волевой барьер имеет место, если форсируется подчинение своей воле партнера по общению или он связан обещанием не вступать в контакт с третьим лицом, а также не может преодолеть других поведенческих установок.

Тактический барьер заключается в тактике поведения, направленного на сопротивление через контраргументы. В основе этого барьера лежат

заготовки – софизмы, формулы ответов, которые нейтрализуют результат воздействия. Например: «Воруют все, особенно те, кто имеет власть!» Установление психологического контакта направлено на достижение определенного уровня взаимопонимания, взаимного принятия сотрудником и гражданином друг друга как личностей, способных решать свои проблемы, не ориентируясь на конфликтный тип отношений. На основе установления психологического контакта ослабляется способность граждан к оказанию противодействия решению профессиональных задач, 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. А.М. Столяренко отмечает, что «владея общей психотехникой общения, можно адаптировать ее к каждому конкретному случаю»¹. 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...»;

3) эмпатийные 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...».

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. 8).

Прием психологического воздействия сотрудника на собеседника: 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.

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 довлечет 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 ситуации.

Специфика профессионального общения сотрудников полиции с гражданами связана с тем, что зачастую оно протекает в условиях конфликтного взаимодействия.

Сотрудник полиции должен уметь²:

² Психология профессионального общения сотрудника полиции с гражданами: https://crimlib.info/%D0%9F%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D1%8F_%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%84%D0%B5%D1%81%D1%81%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE_%D0%BE%D0%B1%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F_%D1%81%D0%BE%D1%82%D1%80%D1%83%D0%B4%D0%BD%D0%B8%D0%BA%D0%B0_%D0%BF%D0%BE%D0%BB%D0%B8%D1%86%D0%B8%D0%B8_%D1%81_%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%B6%D0%B4%D0%B0%D0%BD%D0%B0%D0%BC%D0%B8

- адекватно ориентироваться в ситуациях профессионального общения;
- грамотно осуществлять рефлексивное управление;
- качественно устанавливать психологический контакт с гражданами, представляющими профессиональный интерес;
- 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.

Профессиональному общению сотрудников полиции присущ ряд признаков:

- 1) строгая целенаправленность;
- 2) регламентированность нормативными документами (положениями, приказами, уставами);
- 3) функционально-ролевой характер, обусловленный необходимостью соблюдения этикета, ношением форменной одежды, применением профессиональной лексики;
- 4) позиционная оформленность, иерархичность, субординационность, что отражается в отношениях между начальником и подчиненным;
- 5) атрибутивность (проходит в специальных помещениях, предполагает соответствующую среду).

В сложной и напряженной деятельности сотрудников полиции невозможно решать поставленные профессиональные задачи без достаточной культуры профессионального общения.

Общение, в ходе которого один человек доверяет другому свои мысли или знания о важных событиях, раскрывая при этом те или иные интимные стороны своего внутреннего мира, называют **доверительным**. Оно определяется значимостью материала, раскрываемого собеседником и

степенью доверия к партнеру. Доверительное общение без установления психологического контакта невозможно.

Признаками доверительного общения являются:

- прочность (устойчивость) психологического контакта;
- отсутствие формального психологического воздействия партнеров по общению и жесткости контроля в его процессе;
- уверенность партнеров в том, что доверенная друг другу информация не будет использована им во вред;
- готовность поделиться с партнером чем-либо сугубо личным, конфиденциальным, не опасаясь за последствия;
- искренность партнеров.

Благодаря доверительным отношениям в следственной и оперативно-розыскной практике раскрывались порой самые сложные и запутанные преступления.

Структура профессионального общения

Коммуникативная сторона общения

Во время акта общения имеет место не просто движение информации, а взаимная передача закодированных сведений между двумя индивидами – субъектами общения.

Следовательно, имеет место обмен информацией. Но люди при этом не просто обмениваются значениями, они стремятся при этом выработать общий смысл. А это возможно лишь в том случае, если информация не только принята, но и осмыслена.

Коммуникативное взаимодействие возможно только в том случае, когда человек, направляющий информацию (коммуникатор) и человек, принимающий ее (реципиент) обладают сходной системой кодификации и декодификации информации. Т.е. «все должны говорить на одном языке».

В условиях человеческой коммуникации могут возникать коммуникативные барьеры. Они носят социальный или психологический характер. Наиболее характерными являются: замещающе-искажающий

барьер, фонетическое непонимание, стилистический барьер, логический барьер, социально-культурные различия и др.

Сама по себе исходящая от сотрудника полиции (коммуникатора) информация может быть побудительной (приказ, требование, совет, просьба – высказывание рассчитано на то, чтобы стимулировать какое-либо действие) и констатирующей (сообщение – фиксация промежуточного или финального состояния дел, какой-либо человеческой активности).

Для передачи любая информация должна быть соответствующим образом закодирована, т.е. она возможна лишь посредством использования знаковых систем. Самое простое деление коммуникации – на вербальную и невербальную, использующие разные знаковые системы. Вербальная использует в качестве таковой человеческую речь. Речь является самым универсальным средством коммуникации, поскольку при передаче информации посредством речи менее всего теряется смысл сообщения.

Можно обозначить психологические компоненты вербальной коммуникации как «говорение» и «слушание». «Говорящий» сначала имеет определенный замысел относительно сообщения, потом он воплощает его в систему знаков. Для «слушающего» смысл принимаемого сообщения раскрывается одновременно с декодированием.

Можно выделить три позиции коммуникатора во время коммуникативного процесса: открытая (открыто объявляет себя сторонником излагаемой точки зрения), отстраненная (держится подчеркнуто нейтрально, сопоставляет противоречивые точки зрения) и закрытая (умалчивает о своей точке зрения, скрывает ее).

Невербальная коммуникация. Выделяют пять группы невербальных средств общения:

- 1) Кинестетические: жесты, мимика, пантомимика.
- 2) Паралингвистические: произношение, тембр голоса, высота, громкость.

3) Экстралингвистические: паузы, покашливания, смех, плач, речевые ошибки.

4) Проксемические: организация пространства общения по дистанционным зонам: а) интимная (15-45 см); б) личная (46-120 см); в) социальная (120-360 см); г) публичная (больше 360 см).

5) Зрительный контакт: направление взгляда, частота моргания, опускание век, полуприкрытие глаз.

Интерактивная сторона общения

Это характеристика тех компонентов общения, которые связаны с взаимодействием людей, с непосредственной организацией их совместной деятельности. Как известно общение осуществляется по поводу того или иного предмета, характер общения определяется открытостью или закрытостью предметной позиции. Здесь принято выделять два типа взаимодействий – кооперация и конкуренция, которые в достаточно полной мере проявляются в деятельности почти всех сотрудников ОВД.

Кооперативное взаимодействие означает координацию сил участников. Кооперация является необходимым элементом совместной деятельности, порождается самой ее природой. При этом такое общение характеризуется определенной открытостью позиции, которая рассматривается как способность выразить свою точку зрения на предмет и готовность учесть позиции других.

Конкуренция (от лат. *concurrere*) - соперничество на каком-либо поприще, между отдельными лицами, заинтересованными в достижении одной и той же цели каждый для себя лично. Для данного вида взаимодействия характерна закрытость позиции которая рассматривается как неспособность или нежелание раскрывать свои позиции, свою точку зрения на предмет общения.

Одной из наиболее ярких форм конкуренции является конфликт.

В отечественной психологии **конфликт** рассматривается как столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом

тенденций в сознании отдельно взятого индивида, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями. Сущность конфликтного взаимодействия это межличностное или межгрупповое противоборство, основанное на осознанном каждой из сторон противоречии.

Перцептивная сторона общения

Перцепция (от лат. *perception* – восприятие) – процесс восприятия, способствующий взаимопониманию участников общения. В связи с тем, что воспринимаются социальные объекты, то принято говорить о «социальной перцепции». Даная категория впервые была введена американским психологом Дж. Брунером, который обратил внимание на то, что, несмотря на все индивидуальные различия, существуют какие-то общие, вырабатываемые в общении, в совместной жизнедеятельности социально-психологические механизмы восприятия. В своих исследованиях он установил, что восприятие как предметов, так и людей зависит от:

- индивидуально-личностных факторов;
- социально-культурных факторов (социальное происхождение, социальный статус человека).

Социальное восприятие выступает как процесс формирования целостного образа другого человека, на основе оценки его внешних признаков и соотнесение их с личностными характеристиками воспринимаемого партнера и интерпретацию на этой основе его поступков.

Впечатления, которые возникают при этом, играют важную регулятивную роль в процессе профессионального общения, так как от меры точности «прочтения» другого человека зависит успех организации с ним согласованных действий в совместной деятельности.

В результате исследований установлено, что восприятие социальных объектов обладает спецификой:

- а) воспринимаемый человек стремиться трансформировать представление о себе в благоприятную для себя сторону;
- б) внимание воспринимающего сосредоточено прежде всего на смысловых и оценочных (в том числе причинных) интерпретациях объекта;
- в) большая зависимость перцепции от мотивационно-смысловой деятельности и связь ее с аффектами.

Вторая стадия — **установление и развитие психологических контактов**. Психологический контакт — это процесс установления, развития и поддержания взаимодействия общающихся. Развитие контакта между людьми в психологическом плане проходит в три стадии:

- взаимное оценивание;
- взаимная заинтересованность;
- обособление в диаду.

При оценивании имеет место восприятие друг друга и формирование первого впечатления. Встретившись друг с другом, люди подсознательно прогнозируют исход контакта. Результатом взаимного оценивания является вступление в общение или отказ от него. Далее участники общения делают осторожные шаги к сближению. Возникает заинтересованность. Все это ведет к выбору общей тематики для бесед и, в конечном счете, к обособлению.

Для успешного установления и развития контакта сотруднику правоохранительных органов целесообразно подготовить план, в котором отражались бы личностные особенности и сфера интересов тех, с кем приходится вступать во взаимодействие объектов. Формирование стремления к контакту происходит на основе заинтересованности объекта в личности сотрудника ОВД и общении с ним.

На третьей стадии **получения информации** от потерпевших, свидетелей, подозреваемых и обвиняемых осуществляется методом выведывания. В процессе получения необходимой информации решающая роль отводится факторам психологического порядка. В большинстве случаев

успех зависит от умения сотрудника ОВД устанавливать с собеседником психологический контакт и в процессе общения воздействовать на его сознательную и бессознательную сферы психики.

Такое воздействие применяется для разных целей. Одна из них — побудить собеседника сообщить сведения, которыми он не хотел бы делиться.

Эффекты, затрудняющие общение

Эффект «ореола» проявляется в том, что первоначальное отношение к какой-то одной частной стороне личности распространяется на весь образ человека, а затем общее впечатление о человеке переносится на оценку его отдельных качеств. Если общее впечатление о человеке благоприятно, то его положительные черты переоцениваются, а недостатки либо не замечаются, либо оправдываются.

Эффект «проецирования» проявляется в том, что другому человеку приписываются по аналогии с собой свои собственные качества и эмоциональные состояния. Человек, воспринимая и оценивая людей, склонен логически предположить: «все люди подобны мне» или «другие противоположны мне».

Эффект «первичности» проявляется в том, что первая услышанная или увиденная информация о человеке или событии является очень существенной и малозабываемой, способной влиять на все последующее отношение к этому человеку. И если даже потом вы получите информацию, которая будет опровергать первичную информацию, все равно помнить и учитывать вы больше будете первичную информацию. На восприятие другого влияет и настроение самого человека: если оно мрачное (например, из-за плохого самочувствия), в первом впечатлении о человеке могут преобладать негативные чувства.

«Эффект последней информации» проявляется в том, что получение негативной последней информации о человеке, может перечеркнуть все прежние мнения об этом человеке.

Отсутствие изменений в восприятии и оценках людей, происходящих со временем по естественным причинам. Имеется в виду тот случай, когда однажды высказанные суждения и мнение о человеке не меняются, несмотря на то, что накапливается новая информация о нем.

Отсутствие желания и привычки прислушиваться к мнению других людей, стремление полагаться на собственное впечатление о человеке, отстаивать его.

Наличие уже сформированных стереотипов, в соответствии с которыми наблюдаемые люди заранее относятся к определенной категории, и формируется установка, направляющая внимание на поиск связанных с ней черт.

Наличие заранее заданных установок, оценок, убеждений, которые имеются у наблюдателя задолго до того, как реально начался процесс восприятия и оценивания другого человека.

РАЗДЕЛ 2.

УСЛОВИЯ И ФАКТОРЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ НА ЛИЧНОСТЬ

Технологии эффективного взаимодействия и воздействия на собеседника тесно связаны с навыками восприятия другого человека и выражения своего отношения к партнеру, т. е. с навыками организации своего восприятия и управлением им, оценки и прогнозирования социального поведения и эмоционального состояния граждан и дальнейшего хода общения, установления психологического контакта, создания гармоничной системы своих голосовых, мимических, визуальных, моторных

психолого-физиологических процессов³. Конструктивные передача и прием информации достигаются при условии соотношения ее с доминирующей модальностью собеседника.

Психологическое воздействие на собеседника рассматривается как перенос на него движения и информации, сопровождаемый изменением установок, намерений, представлений, оценок, состояния и поведения. Воздействие проявляется как направленное (изменение поведения конкретного человека) и ненаправленное (проявление действия психологических механизмов заражения и подражания), как прямое (открытое предъявление партнеру своих требований и претензий) и косвенное (изменения окружающей партнера среды).

Психологическое воздействие — это влияние на состояние, мысли, чувства и действия другого человека с помощью исключительно психологических средств, с предоставлением ему права и времени отвечать на это воздействие. Открытое психологическое воздействие — взаимное влияние, цели которого заранее объявляются или не скрываются. Скрытое психологическое воздействие — взаимное влияние, цели которого не объявляются или маскируются под цели открытого взаимодействия. Противостояние чужому воздействию — это сопротивление влиянию другого человека с помощью психологических средств.

Психологическое воздействие между людьми осуществляется в целях: удовлетворения своих потребностей с помощью других людей или через их посредство; самоутверждения; удовлетворения потребности влияния — игровая мотивация.

Целью психологического воздействия в профессиональном общении должно выступать стремление выполнения профессиональных задач на правовой основе.

³ УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССОМ ОБЩЕНИЯ. ПСИХОТЕХНИКИ ВЛИЯНИЯ И ПРОТИВОСТОЯНИЯ ВЛИЯНИЮ В ПРОЦЕССЕ КОММУНИКАЦИИ : [HTTP://YURPSY.COM/FILES/UCHEB/PROFILE/013.HTM](http://YURPSY.COM/FILES/UCHEB/PROFILE/013.HTM)

Средства психологического воздействия.

Вербальные сигналы — слова, и прежде всего их смысл, но также и характер используемых слов, подбор выражений, правильность речи либо разные виды ее неправильности. Паралингвистические сигналы — особенности произнесения речи, отдельных слов и звуков. Невербальные сигналы — взаимное расположение собеседников в пространстве, позы, жесты, мимика, контакт глаз, оформление внешности, прикосновения, запахи.

Выделяют также манипуляции.

Манипуляция — это преднамеренное и скрытое побуждение другого человека к переживанию определенных состояний, принятию решений и выполнению действий, необходимых для достижения инициатором своих собственных целей. Манипулятор побеждает не силой, а хитростью и выдержкой. Его задача — принудить человека сделать что-то нужное, но так, чтобы человеку казалось, что он сам решил это сделать, причем принял это решение не под угрозой наказания, а по своей доброй воле.

Психологическая игра — последовательная (неосознаваемая) цепочка действий, содержащая в себе «ловушку» для партнера и направленная на получение одностороннего выигрыша. Психологическая игра — бессознательно совершаемая манипуляция, чаще всего взаимная.

Отличительные черты манипуляции: осознанность целей и средств; скрытость целей и средств для объекта; принятие объектом ответственности на себя за происходящее.

Средством ведения партнера по общению является слушание (нерефлексивное и рефлексивное). Нерефлексивное слушание — это внимательное эмпатийное понимающее молчание, без речевых вмешательств с минимальной ратификацией, дающее возможность партнеру выговориться, поделиться чувствами и эмоциями, снять эмоциональное напряжение.

Рефлексивное слушание — это более активное участие в монологе партнера с использованием приемов выяснения, перефразирования,

резюмирования, уточнением его сообщений, с показом того, что его чувства понимаются для создания высокой точности взаимопонимания.

Психологические условия эффективного осуществления общения с различными категориями граждан заключаются в знании сотрудниками правоохранительных органов специфики профессионального общения, умении устанавливать контакты и правильного поведения в конфликтных ситуациях, а также зависят от неукоснительного соблюдения законности, действий только в рамках своих полномочий, в строго установленном законом порядке.

Основными методами психологического воздействия являются убеждение, принуждение, внушение, постановки и варьирования мыслительных задач⁴.

Убеждение - это главный метод воздействия. Под ним понимается, с одной стороны, разностороннее влияние на личность с целью формирования у нее одних качеств и избавления от других, а с другой - побуждение к определенной деятельности. Основными компонентами убеждения являются информирование (рассказ), разъяснение, доказательство и опровержение, а также беседа.

Для того чтобы побудить человека к деятельности, важное место занимает информирование, которое необходимо потому, что человек, прежде чем что-то сделать, должен быть убежден, что это стоит делать и что это можно сделать. Рассказывая что-то изучаемому лицу, можно избрать индуктивный путь, т. е. рассматривать последовательно факты явления, события и потом делать обобщение; можно избрать дедуктивный путь, т. е. сначала **высказать общие положения** и потом приводить факты в их подтверждение. Что же лучше? **Категорического ответа, безусловно, дать здесь нельзя.**

⁴ МЕТОДЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ НА ЛИЧНОСТЬ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ СОТРУДНИКАМИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОМ ОБЩЕНИИ : [HTTP://YURPSY.COM/FILES/UCHEB/BASHKIR/08.HTM](http://YURPSY.COM/FILES/UCHEB/BASHKIR/08.HTM)

В первом случае интересующему нас лицу придется ждать, когда сотрудник правоохранительных органов в своих рассуждениях дойдет до главного. Во втором случае все наоборот: сразу видна главная мысль.

Анализируя разъяснение как один из компонентов убеждения, можно выделить наиболее типичные его виды: схематическое, повествующее, рассуждающее, проблемное.

Для сотрудника правоохранительных органов, имеющего дело с лицами, воспитанными на совершенно иных идейных и психологических основах, большое значение приобретают приемы рассуждающего и проблемного разъяснения.

Рассуждающее разъяснение состоит в том, что мы ставим перед собеседником вопросы, заставляя его задуматься над ними, и сами же путем ряда логических рассуждений приводим его к нужному выводу. Проблемное разъяснение отличается от предыдущих тем, что сам сотрудник правоохранительных органов ответа на поставленные вопросы не дает. К ответам приходит само заинтересованное лицо, но материал для разъяснения подается ему таким образом, что наталкивает его на вывод, который нам нужен.

Здесь следует учитывать и элементы доказательства, которые строятся по законам логики и которые свидетельствуют о том, что доказательство будет весьма эффективным, если оно опирается на такие факты, которые или правильны по своей сути, или воспринимаются объектом как правильные. Логика доказательства связана со спецификой отношений между тезисом и аргументом: тезис - это положение, истинность или логичность которого должна быть выяснена; аргумент - это положение, из которого следует истинность доказываемого тезиса.

Доказательство будет тем убедительнее, чем тщательнее мы подберем аргументы. К ним относятся: достоверные факты; определения основных понятий конкретной области знания; положения, истинность которых была доказана ранее. Наиболее важными для практической деятельности

сотрудников правоохранительных органов являются факты. Люди привыкли опираться на факты. Факты создают у них соответствующий настрой на восприятие действительности, формируют установку.

Следует отметить, что с точки зрения логики опровержение обладает той же природой, что и доказательство. Доказывая объекту одну идею, работник тем самым опровергает другую. В психологическом же плане здесь имеется определенная разница. Она связана с тем, что опровержение имеет дело с критикой устоявшихся взглядов интересующего лица, с разрушением старых и формированием новых установок.

Отсюда в процессе опровержения нужно наряду с логическими приемами использовать и психологические. Успешность опровержения во многом связана с тактикой собеседования. От того, как строится беседа, как она проводится, зависит, по сути дела, весь процесс убеждения.

Во всех случаях применение метода убеждения только тогда может быть эффективным, когда оно одновременно воздействует на все сферы психики человека: эмоциональную, интеллектуальную, волевую.

Процесс убеждения всегда должен помогать человеку разобраться в сложившихся запутанных, противоречивых обстоятельствах, помогать принять правильное решение, выявить допущенные ошибки, осознать свою вину. Убеждение должно помогать формировать цели, линию поведения на будущее.

Для того чтобы метод убеждения дал необходимые результаты, надо возбудить мыслительную деятельность убеждаемого, направить ее так, чтобы она привела убеждаемого к тем самым выводам, в которых его хотят убедить. Необходимо также прогнозировать ход его мыслей, менять доводы, направленность убеждения в связи с выявленными его сомнениями, возражениями.

Для активизации и направленности мыслительной деятельности убеждаемого могут быть использованы различные средства. Так, может проводиться целенаправленный разбор определенного события, даваться

оценка его поведения в прошлом и в настоящее время, оценка значимости побудительных причин для совершения преступных действий и т. д. Убеждение предполагает и использование стимулирования в процессе убеждения. Это может выражаться в словесном одобрении, поддержке хода мыслей убеждаемого, его действий и с учетом того, по каким путям идет мыслительная деятельность убеждаемого (с учетом сообщенных доводов и информации).

При осуществлении убеждения следует учитывать все положительные черты, свойства убеждаемой личности, соответствующим образом акцентировать на них внимание, используя также и противопоставление их свойствам, установкам других объектов. Очень важно выявить пункты колебаний, сомнений убеждаемого. В связи с этим в процессе применения метода убеждения следует продолжать внимательно изучать личность, наблюдать за ее реакциями, изменениями в поведении, мимике, жестах и т. д.

Безусловно, процесс убеждения предполагает обязательное выяснение доводов и возражений со стороны убеждаемого. Он может соглашаться с доводами, сомневаться в них или высказывать отрицательное к ним отношение. Если имеются сомнения или высказывается отрицание в процессе убеждения, необходимо выяснить причину и с учетом ее возобновить процесс убеждения новыми доводами, дополнительной информацией, повторением доводов в ином плане, что может способствовать изменению отношения к ним убеждаемого.

Разновидностью метода убеждения является полное словесное воспроизведение имевших место событий (основанных на отдельных фактах и воображении) с целью убеждения в том, что известна вся совокупность фактов. Лицо, занимающееся оперативно-розыскной деятельностью, в некоторых случаях может развить через подозреваемых представляемый им ход событий, с тем чтобы во время опроса или допроса проверить свои предположения. Подобный прием допустим только в том случае, если '

имеется достаточная возможность правдиво воссоздать определенное событие.

Это достигается тщательным сбором, изучением отдельных фактов, исключительно тщательным продумыванием, логическим осмыслением всей совокупности фактов и отношений. Этот прием имеет целью:

1. возбуждать ассоциативные связи у лица, на которое воздействуют;
2. убеждать его в наличии всей совокупности фактов, в их полной доказанности;
3. возбуждать определенное эмоциональное состояние, облегчающее процесс восприятия доводов;
4. вызывать реплики (даже опровержения отдельных фактов), подтверждающие правильность общей воспроизведенной картины события.

Достижение целей убеждения возможно только при наличии со стороны убеждаемого желания воспринимать доводы убеждающего. Обязательным условием применения методов убеждения является установление психологического контакта, который, как правило, характеризуется положительным отношением к убеждающему, желанием воспринимать его доводы, наличием действительно полного восприятия и понимания передаваемой им информации.

Следует отметить, что убеждение обязательно должно удовлетворять следующим требованиям:

1. отвечать уровню развития убеждаемого; строиться с учетом возрастных, образовательных, профессиональных и иных индивидуальных психических особенностей данной личности;
2. быть последовательным, логическим, доказательным;
3. возбуждать психическую активность убеждаемого;
4. содержать как обобщение положения, выводы, так и конкретные факты, примеры;
5. содержать анализ обоюдно известных фактов;

6. убеждающий сам должен искренне верить в то, в чем он убеждает;

7. учитывать возможности и особенности самого убеждающего.

В процессе оперативно-розыскной деятельности применение метода убеждения зависит также от ликвидации предупреждения лица, на которое предполагается воздействовать; от способности этого лица воспринимать доводы.

Для того чтобы убеждение достигло цели, надо, чтобы человек не только понял доводы, но и согласился с ними. В практической деятельности степень убеждения может быть разной. Как правило, эффективность убеждающего воздействия зависит от ряда условий: во-первых, от силы самого воздействия; во-вторых, от характера, особенностей психического склада лица, на которое воздействуют, и их учета при построении убеждения; в-третьих, от интеллектуально-эмоционального состояния убеждающего в момент их взаимоотношений. В каждом случае по-разному, сугубо индивидуально, необходимо использовать метод убеждения при воздействии на конкретного человека.

Метод принуждения. Известно, что не всегда можно достичь успеха, воздействуя на человека убеждением. Нередко приходится прибегать и к принуждению. Следует, однако, отметить, что голое принуждение, изолированное от убеждения, во многих случаях приносит вред. Важно, чтобы объект воздействия в какой-то степени осознал неизбежность принятых к нему принудительных мер.

А это достигается, как правило, в том случае, когда принуждению предшествует убеждение. Данное методологическое положение должно стать основой выбора принуждения как метода воздействия на личность в оперативно-розыскной деятельности правоохранительных органов.

Отметим, что по своей природе принуждение подразделяется на физическое и психологическое. Физическое принуждение основано на применении силы (нами оно не рассматривается). Психологическое

принуждение выступает как побуждение интересующего лица к определенной деятельности вопреки его желаниям. Сам факт принуждения присутствует и при убеждении. Однако здесь объект интереса после проведения с ним разъяснительной работы сознательно без эмоционального нажима со стороны сотрудника правоохранительных органов, выполняет предписанное.

В процессе психологического принуждения объект исполняет предписание в состоянии сильного внутреннего протеста. И лишь только внешние обстоятельства заставляют его повиноваться.

Поэтому важнейшим условием применения метода принуждения является внешняя предпосылка. Если такой предпосылки нет, принуждение становится бессмысленным. В условиях оперативно-розыскной деятельности такой предпосылкой для принуждения выступает чувство страха, который в его примитивной форме связан с безусловным оборонительным рефлексом и наиболее элементарно проявляется в механизмах инстинкта самосохранения. Социальная природа страха очень сложна и в достаточной степени еще не изучена.

Однако давно известно, что страх вызывается и усиливается, когда человек сознает, а иногда и остро переживает свою слабость. Сотрудник правоохранительных органов должен знать эту закономерность и ясно представлять, что на сильного человека страх мало влияет. Для человека неустойчивого страх выступает сильнейшим побуждающим фактором. А это значит, что принуждение связано не только с внешними факторами, но и, безусловно, с внутренними, психологическими.

Как правило, страх возникает главным образом в результате словесного воздействия. Отсюда следует, что чувство страха тесно связано с сознанием человека. Чувство страха возникает у человека в результате восприятия вещей и ситуаций, суждения о них со следующей точки зрения: представляют ли они опасность. Люди эмоционально реагируют на обстановку в соответствии с их пониманием и суждением о ней.

Поэтому отметим, что оценивая возможность применения принуждения к тому или иному лицу, нужно мысленно встать на его точку зрения и сделать выводы о том, возникает ли у данного лица, скажем, после предъявления ему компрометирующих материалов чувство страха.

Если интересующее правоохранительные органы лицо, осмыслив обстановку, оценит ее для себя как опасную, то будет в той или иной мере охвачено страхом. Применение принуждения здесь оправданно и, можно сказать, даже подготовлено. Если же объект не усмотрит в этой обстановке ясности и страх не возникает, то применение принуждения будет бессмысленным.

Следует отметить, что возникновение чувства страха указывает на то, что человек принимает непосредственное участие в переживании ситуации. Но поскольку люди переживают по-разному, то, конечно, по-разному они будут относиться к одним и тем же предъявленным материалам. Безусловно, сверхэмоциональные, застенчивые натуры, как правило, переоценивают серьезность внезапно возникших у них неприятностей.

Целенаправленным энергичным давлением можно усилить возникшее у них волнение и довести его до уровня страха. Менее чувствительные натуры, наоборот, недооценивают эту серьезность, и поэтому требуется методичная «обработка», чтобы чувство страха у них возникло.

Таким образом, для возникновения у интересующего нас лица чувства страха надо, чтобы ситуация осознавалась и оценивалась им как опасная. Тогда он будет искать выход из этой ситуации, и только тогда принуждение сработает в нужном для сотрудника правоохранительных органов направлении.

Основными приемами психологического принуждения являются запрещение, категорическое требование, предупреждение и угроза.

Запрещение предполагает тормозящее воздействие на личность. Оно выступает в двух видах:

- а) запрещение импульсивных действий;

б) запрещение недозволенного поведения, которое стоит на грани принуждения и убеждения.

Применение запрещения во многих случаях не влияет на взаимоотношения сотрудника с объектом воздействия.

Категорическое требование заключается в силе приказа и может быть эффективным только в том случае, когда сотрудник правоохранительных органов имеет большой авторитет у объекта. В других случаях этот прием может оказаться бесполезным, а иногда даже вредным. Во многих отношениях категорическое требование идентично запрещению, однако среди приемов принуждения оно является более весомым, чем запрещение.

Предупреждение, как правило, знаменует начало нового этапа во взаимоотношениях сотрудника правоохранительных органов с объектом воздействия. Если до предупреждения эти взаимоотношения характеризуются взаимным доверием, то с его применением они приобретают окраску доминирования со стороны сотрудника правоохранительных органов. Смысл предупреждения состоит в том, что сотрудник вызывает у объекта тревогу, соответственно, на ее основе - желание предотвратить негативные для себя (объекта) последствия.

В предупреждении, кроме содержания, большое значение имеет тон. Он должен быть внушительным, с элементом угрозы. Все это оказывает явное давление на объекта и вызывает у него главным образом отрицательные чувства, появляется преобладание чувства тревоги и опасения за последствия своего поведения. Именно это и побуждает объекта сделать над собой определенные усилия и подчиниться предписаниям сотрудника правоохранительных органов.

Угроза венчает иерархию психологического принуждения, подводя объекта к состоянию сильнейшего переживания, порождающего чувство страха. Для того чтобы применить угрозу, нужно, чтобы она породила у объекта чувство страха.

Психологические исследования, особенно в последнее время, показывают, что есть очень устойчивые к чувству страха люди. Поэтому к ним довольно трудно применить принуждение. В целях оказания на таких лиц психологического воздействия применяется метод внушения.

Метод внушения. Отметим, что внушение - это одно из средств взаимного влияния людей в процессе их общения. Особенность внушения проявляется в том, что оно оказывает влияние на поведение объекта воздействия незаметно для него. Бесконтрольно проникнув в психику, внушенная идея реализуется в виде поступков. Вместе с тем сам человек оценивает свои действия как сами собой разумеющиеся.

Следует отметить, что внушение как метод влияния на личность - это психологическое воздействие, воспринимаемое объектом без должного контроля сознания

Внушающее воздействие основано на специфическом качестве человеческой психики - внушаемости, т. е. способности воспринимать внушение. Для того чтобы пользоваться приемами внушения, надо уметь выявлять внушаемых людей и определять состояние их максимальной внушаемости.

Степень внушаемости зависит главным образом от характера выполняемой индивидом социальной роли, резкое изменение которой, как правило, создает благоприятные условия для повышения внушаемости. И наоборот, повышение значимости исполняемой социальной роли ведет к росту независимости объекта, базирующейся на критичном отношении к своим поступкам.

Сотрудник правоохранительных органов, если он тщательно наблюдает за интересующим его лицом, всегда может с уверенностью сказать, повысился или понизился у этого лица уровень внушаемости.

Сравнивая социальную значимость ролей, сотрудник способен сделать вывод о том, у кого из группы наблюдаемых этот уровень выше, а у кого ниже. Это, безусловно, обеспечивает ему выбор метода воздействия. Однако

здесь следует принять во внимание ряд обстоятельств. В частности, чем старше человек, тем тяжелее он поддается внушению. Уменьшение внушаемости происходит постепенно, в процессе воспитания, социального общения и практической деятельности индивида. Образованные люди менее внушаемы, чем необразованные. Внушаемость зависит и от уровня культурного развития нации.

Следует отметить, что женщины в основном более внушаемы, чем мужчины. Причиной этого является выполнение женщиной специфических ролей в обществе, в семье, на производстве и т. д. Однако, если женщина длительное время занимает престижное положение в обществе или если она выступает в роли лидера, то ее уровень внушаемости может быть ниже, чем у мужчины.

Практика показывает, что на внушаемость влияют и свойства нервной системы человека. Одной из причин слабой внушаемости, свойственной некоторым лицам, может быть превалирование второй сигнальной системы над первой (мыслительный тип нервной системы) при высокой уравновешенности и подвижности основных корковых процессов. [6] Внушаемые, как правило, принадлежат к выраженному художественному типу нервной системы. Внушаемость зависит также и от психического состояния человека и тревожности. Внушаемость самым тесным образом связана и с особенностями психики людей.

Это указывает на тот факт, что сотрудник правоохранительных органов, пользуясь доступными ему методами изучения личности, имеет возможность сделать заключение о внушаемости интересующего объекта. Однако при этом он непременно должен учесть отношение этого объекта к внушающему воздействию.

Сама модель внушения оказывается очень простой: введение побуждающей идеи на фоне притупленного сознания и снижения критичности со стороны объекта. Чтобы обеспечить внушение, нужно

«поместить» внушаемого в специфическое фоновое состояние, в котором бы он был глух ко всему, кроме слов внушающего.

Наиболее простым, но вместе с тем и самым надежным способом введения объекта воздействия в фоновое состояние является его расслабление, о высокой степени которого можно судить по ряду признаков: откинутое на спинку кресла (стула) туловище, покрасневшее лицо, блестящие глаза, свободно расставленные ноги, распрямленные руки и т. д.

Согнутая над столом фигура, подогнутые ноги, блуждающий взор, морщины на лбу и вертикальные складки на переносице указывают на напряженное состояние объекта. Вместе с тем «расслабленность и эмоциональная напряженность, парализуя мышление, усиливают внушаемость.

Метод постановки и варьирования мыслительных задач. Воздействие осуществляется не только передачей определенной позитивной информации. Информационное воздействие может иметь место в виде постановки вопроса - мыслительной задачи. Основная его суть сводится к постановке задач с целью развития, направления мыслительных процессов лиц, на которых оказывается воздействие.

Воздействие оказывается:

1. приемами постановки задачи (вопроса);
2. направленностью мыслительных процессов в результате постановки задачи (вопроса);
3. оказанием помощи в решении поставленной мыслительной задачи.

Постановка мыслительной задачи в процессе общения осуществляется при помощи вопросов. Поэтому для достижения целей метода необходимо тщательно изучить особенности, виды вопросов, возможные варианты поведения при их постановке.

Сознание конфликтности в общении усиливает рефлексивную деятельность, а вместе с тем и значимость каждого вопроса. За ним всегда

предполагается уже определенное знание той информации, которая ожидается постановкой вопроса. Это усиливает воздействие самого вопроса, существенно активизирует мыслительную деятельность лица, к которому этот вопрос обращен.

Можно не только поставить вопрос, но и выразить в нем свое отношение к определенным фактам. Для этого используются:

1. различные вопросительные частицы;
2. виды речевой интонации;
3. сочетание формы вопроса с мимическими возможностями.

Вопросительные частицы могут выражать сомнение, недоверие или даже убеждение в обратном тому, что заключено в вопросе (частицы «неужели», «разве» и т. д.). Например, вопросы: «Неужели Иванов не говорил Вам об этом?», «Разве Вы не были в этом месте?» и т. д. Значимость вопроса очень часто усиливается интонацией. Кроме интонации, этот вопрос может существенно усиливаться и мимикой (ирония, утверждение, опровержение, убеждение и т. д.).

При помощи этого метода реализуется и процесс вспоминания по ассоциации. Путем постановки серии вопросов о развитии определенного события достигают существенного оживления временных связей и восстановления в памяти фактов, событий, развивавшихся параллельно событию, в отношении которого ставились вопросы - мыслительные задачи на вспоминание.

При помощи постановки мыслительных задач возбуждают процесс анализа своих поступков, действий, что является непременным условием для принятия определенных волевых решений, изменения отношения к своему поведению, действиям. Этого нельзя добиться только передачей информации или только убеждением.

Надо, чтобы активную переработку всех фактов, всех переданных доводов, произвело лицо, на которое воздействуют. Эту роль и выполняет метод постановки мыслительных задач.

Этот метод находит широкое применение и при разоблачении ложных показаний. Дело в том, что у человека, дающего заведомо ложные показания, обязательно имеются две мысленные модели события, по поводу которого даются показания. Одна модель отражает событие в том виде, как оно имело место в действительности, а другая модель - передаваемую версию о событии. Наличие этих двух моделей приводит к усложнению мыслительных фильтров после постановки мыслительной задачи - вопроса.

Дающий ложные показания стремится в наибольшем количестве деталей совмещать эти две модели - только тогда ложная версия будет правдоподобна. В условиях такой сложной мыслительной работы при умелой постановке вопросов, варьирования их, при неожиданной постановке вопросов, вуалировании главного вопроса серией мелких, незначительных - наступает момент, когда лицо, на которое воздействуют данным методом, не успевает проконтролировать относимость вопроса к модели настоящего события и сообщает факты, относящиеся именно к этому событию, а не к вымышленному.

Воздействие постановкой мыслительной задачи в ряде случаев объясняется тем, что виновное лицо под доминантным возбуждением в ожидании разоблачения часто воспринимает в вопросе такую информационную нагрузку, которая приводит его к выводу о необходимости признать свою вину, хотя из поставленного вопроса это прямо и не вытекало.

В основе данной тактики лежит механизм психологического влияния с использованием властных, в том числе юрисдикционных, полномочий⁵. Такое воздействие — результат как правового, так и социально-психологического регулирования профессионального общения. Например, в практике правоохранительной деятельности с помощью этого приема можно осуществить передачу желательных образов поведения, действий, получить

⁵ Приемы воздействия на личность субъекта:
https://studref.com/455048/pravo/priemy_vozdeystviya_lichnost_subekta

необходимую информацию.

Вместе с тем важно помнить, что закон запрещает применять какое бы то ни было насилие, угрозу, давать невыполнимые обещания и прибегать к иным незаконным мерам. Допустимое и правомерное воздействие должно побудить человека, на которого оно направлено, к сознательному изменению своих решений, занятой позиции, линии поведения, которые противоречат целям обеспечения принципов законности и правопорядка. Среди правил воздействия на личность субъекта наиболее действенны:

- (1) формулировка прямых вопросов;
- (2) использование пристального, «твердого» взгляда («глаза в глаза»);
- (3) использование вопросов ярлыков {«*Не так ли?*», «*Не правда ли?*»), снижающих критичность восприятия слов судьи;
- применение 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?..*».

РАЗДЕЛ III. ПРАВОМЕРНОЕ КОММУНИКАТИВНОЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ НА ЛИЧНОСТЬ ГРАЖДАНИНА В ПРОЦЕССЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ : ОСОБЕННОСТИ И ВОЗМОЖНОСТИ

Проблема психологического воздействия имеет важное и специфическое значение в правоохранительной деятельности. Много написано о воздействиях оперативного работника или следователя на граждан, процессуально зависящих от него - подозреваемых, подследственных, свидетелей и потерпевших.

Сотруднику при целеустремленном осуществлении психологического воздействия надо представлять, какие изменения в сознании человека

должны произойти. Чтобы так поступать, сотруднику нужна незаурядная профессионально-психологическая подготовленность. Без этого психологическое воздействие может оказаться не просто неэффективным, но противоправным, привести далеко не к тем результатам, на которые сотрудник рассчитывал. Типология психологических воздействий. Психологические воздействия классифицируются по различным основаниям. Так, по характеру воздействия различают простое воздействие и сложное. Простое связано с реализацией детального плана последовательных действий, реализуемых за один сеанс общения.

Простое воздействие обусловлено достижением всего одной или нескольких тактических целей. Сложное состоит из ряда простых, оно является средством или способом достижения стратегической цели. S Индивидуальное направлено на конкретного человека, социальное на группу должностных лиц связано как раз с оказанием социальноJ психологического воздействия на общественное мнение. Форма осуществления психологического воздействия может быть открытой - закрытой.

Открытая форма подразумевает обращение непосредственно к уровню сознания. Закрытая связана с использованием приемов, воздействующих на сферу подсознания (косвенное внушение).

Комбинированная форма сочетает в себе обе предыдущие. Комбинированная форма требует высокой психологической подготовленности сотрудника, тщательной методической проработки либо привлечения специалиста из психологической службы.

По технической оснащенности различают субъектные воздействия и инструментальные. Субъектные воздействия личности - слов, приемов, применяемых сотрудником. Инструментальные - воздействия с помощью материальных объектов и условий - предъявление вещественного доказательства.

Существуют также **методы психологического воздействия**, основными из которых являются убеждение, принуждение, внушение, постановка и варьирование мыслительных задач и др.,

Приемы - конкретные техники управления психическим состоянием партнера по общению. **Принципы воздействия** - они обычно связываются с допустимостью использования психологического воздействия в уголовном процессе.

Фактически есть три основных принципа – законности, научности, целесообразности. **Принцип законности** требует, чтобы оказываемое психологическое воздействие соответствовало Конституции Российской Федерации, действующему законодательству, международным правовым актам и документам. Сотрудник, оказывающий воздействие, должен осознавать, что он несет полную ответственность за его результаты.

Принцип научности предполагает, что все применяемые в правоохранительной деятельности методы, приемы воздействия на личность научно обоснованы и прошли необходимую апробацию отвечать намеченной цели - быть адекватным состоянию человека, подвергающегося воздействию, быть недостаточным или чрезмерным, не превращаться в психическое давление, принуждение, насилие. Сферы применения - достаточно подробно изучено применение психологического воздействия в профессиональной деятельности оперативного сотрудника и следователя, меньше - судебного психолога-эксперта, совсем не изучено его использование прокурором, судьей, юрисконсультom и др. Каждый из этих видов юридического труда помимо общих требований к осуществлению психологического воздействия имеет и специфические, связанные с конкретными условиями деятельности, которые диктуют свои методы, приемы и техники воздействия. характер и направленность

Образом, который существенно ограничивал свободу выбора у подэкспертного.

Одной из важнейших характеристик психологического воздействия является его разделение на правомерное (допускаемое законом) и неправомерное (противозаконное)

Одним из условий совершенствования всей работы с получаемой информацией и овладения умением пользоваться ею выступает комплексный учет психологических факторов

Распространение информации в обществе происходит через своеобразный фильтр «доверия» и «недоверия»⁶. Этот фильтр действует так, что абсолютно истинная информация может оказаться непринятой, а ложная — принятой.

Информация, исходящая от коммуникатора, может быть двух типов: **побудительная и констатирующая**. Побудительная информация выражается в приказе, совете, просьбе. Она рассчитана на то, чтобы стимулировать какое-то действие.

Констатирующая информация выступает в форме сообщения, она имеет место в различных образовательных системах и не предполагает непосредственного изменения поведения, хотя косвенно способствует этому. Сам характер сообщения может быть различным: от нарочито «безразличного» тона изложения до включения в текст сообщения достаточно явных элементов убеждения.

При этом передача любой информации возможна лишь посредством знаков, точнее, знаковых систем.

Существует несколько знаковых систем, которые используются в коммуникативном процессе, различают вербальную и невербальную коммуникации, использующие различные знаковые системы. Вербальная коммуникация использует в качестве знаковой системы человеческую речь, естественный звуковой язык, т. е. систему фонетических знаков, включающую два принципа: лексический и синтаксический.

⁶ <https://otvet.mail.ru/question/96520699>

Речь является самым универсальным средством коммуникации, поскольку при передаче информации при помощи речи менее всего теряется смысл сообщения.

Точность понимания слушающим смысла высказывания может стать очевидной для коммуникатора лишь тогда, когда произойдет смена «коммуникативных ролей», т. е. когда реципиент превратится в коммуникатора и своим высказыванием даст знать о том, как он раскрыл смысл принятой информации. Диалог, или диалогическая речь, как специфический вид «разговора» представляет собой последовательную смену коммуникативных ролей, т. е. диалог представляет собой «активный, двусторонний характер взаимодействия партнеров».

Коммуникативная сторона общения (обмен информацией) предполагает воздействие одного субъекта процесса общения на поведение другого, то есть посредством общения изменяется состояние участников коммуникативного процесса.

Коммуникативное влияние - это психологическое воздействие одного субъекта коммуникативного процесса на другого интересующего человека с целью изменения его поведения в нужную сторону. Эффективность коммуникации зависит от того, насколько удалось *это* воздействие. Очень часто возникают затруднения во взаимообмене информацией, то есть коммуникативные барьеры могут обуславливаться социальными или психологическими различиями.

Такого рода барьеры порождены объективно-социальными причинами, принадлежностью партнеров к разным социальным группам. С другой стороны, барьеры при коммуникации могут носить и психологический характер, могут возникнуть вследствие индивидуальных, психологических особенностей общающихся (например, чрезвычайная стеснительность, скрытость, боязливость), иногда в силу сложившихся между общающимися особого рода отношений – неприязни, недоверия друг к другу и т.п.

Вид влияния	Определение
Убеждение	<i>Сознательное аргументированное воздействие на другого человека или группу людей, имеющее целью изменение их суждения, отношения, намерения или решения. Разумные доводы еще никогда никого не убеждали» Правило «привлекательности идей» - людям нравится все то, что не может им не нравится».</i>
Самопродвижение	<i>Объявление своих целей и предъявление свидетельств своей компетенции и квалификации для того, чтоб быть оцененным и благодаря этому получить преимущества</i>
Внушение	<i>Сознательное неаргументированное эмоциональное воздействие на человека или группу людей, имеющее своей целью изменение их состояния, отношения к чему-либо и предрасположенности к определенным действиям</i>

Привязки носят индивидуальный характер, из всего потока воспринимаемой действительности, каждый для себя фиксирует лишь определенные отражения.

Правило: *Для того, чтоб процесс влияния состоялся, прежде всего, необходимо установить хотя бы основные точки привязки интересующего субъекта.*

Влияние на человека сводиться к контролю точек привязки его сознания.

Правило: с точки зрения управляющего, надо добиться, чтобы каждая точка привязки и все вместе точки привязки были под контролем управляющего.

Механизмы влияния с использованием точек привязки:

1. управление отражением- наиболее эффективный способ.. *Заключается в возможном ограничении самостоятельного формирования отражения, и предоставлении готового отображения.* Создание отражения требует от мозга умственного труда. Если мозг приучен к потреблению, а не созданию, то он с удовольствием пользуется готовыми образами.

Рассмотрим два варианта управления отражением

Первый вариант - управление отражения через изменение внешней формы без изменения содержания, придание объекту нового вида, изменение его оболочки.

Второй вариант – отсечение, изолирование самого предмета через использование яркой внешней оболочки.

2. Управление прошлыми, настоящими и будущими точками привязки

- Прошлого (управление историей)
- Настоящего
- Будущего (управление желаниями)

Для управления прошлым, необходим контроль над воспоминаниями, а соответственно влияющий субъект должен получить информацию об отражениях прошлого.

Рассмотрим управление точками привязки будущего – желаниями. *Природа человека такова, что правильное управление желаниями гораздо, чем управление прошлым или настоящим. Ради будущего человек готов жертвовать настоящим, и тем более, прошлым. Удовольствие человеку доставляет процесс достижения определенной цели,*

процесс выполнения определенного желания. Поэтому наиболее полного влияния на человека можно добиться за счет задания его целей.

Операции с точками привязки для управления будущими точками привязки

Существует множество способов принудить человека, группу или массу к определенному действию или поведению. Это и примитивное физическое воздействие, и украдкой добавляют в питье и пищу, а иногда подсовывают вместо обычного лекарства. Также известно, что медики СС и гестапо проводили эксперименты с применением препарата мескалина, получаемого из эссенции пейотового кактуса. Опыты проводились в концентрационном лагере Дахау.

Цель - найти средство подавить волю, парализовать психику человека, изменить его поведение в нужном направлении. В результате экспериментов одни подопытные становились буйными, другие - злобными, третьи - подавленными. В это же время в США проводились эксперименты с наркотиками, под воздействием которых человек мог бы говорить правду о том, что ему необходимо было скрыть.

Эти эксперименты проводились в тесном сотрудничестве с группой проекта «Манхеттен» (разработка ядерной бомбы). Программой руководил доктор Винфред Оверхолсер, директор госпиталя св. Елизаветы в Вашингтоне. Весной 1943 года группа Оверхолсера усиленно исследовала ряд препаратов: мескалин, барбитураты, скополамин. Не обошли вниманием и марихуану.

Коммуникативное воздействие: мишени, стратегии, технологии «искреннее» и никак не соглашался выдавать секреты. Выход нашли случайно: смешали марихуану с обычным табаком и закрутили в сигарету. И этот дедовский способ дал результат. Курящий человек приходил в состояние невменяемости. У него возникала потребность в общении, появлялась болтливость, а, следовательно, и возможность раскрыть секреты.

Современный человек живет в условиях постоянного влияния и воздействия, оказываемого на него другими людьми, да и сам он постоянно является субъектом влияния и воздействия. Большинству людей хорошо знакомо ощущение того, что ими манипулируют, навязывают против их воли определенное поведение или убеждения. Объясняется эта тенденция повышением уровня самосознания людей и возрастающей ролью масс в принятии политических и иных решений.

Соотношение власть-масса никуда не исчезло, но в связи с тем, что массы приобрели значительное влияние и стали гораздо менее подконтрольны власти, инструменты физического насилия оказались менее эффективными по сравнению с прошлым.

Назрела необходимость использовать другой инструментарий управления. Появилась острая необходимость создать новые, несиловые механизмы управления. В ответ на эту потребность власти появилось огромное количество исследований, посвященных выявлению эффективных технологий воздействия на сознание и поведение людей.

Первыми об этих проблемах заговорили исследователи, изучавшие средства массовой информации: Г. Гляйсберг, Л. Дуб, У. Ламмерс, Г. Лассуэлл, У. Липпман, М. Маклюэн, А. Моль, У. Шрамм, Ж. Эллюль, Г. Энциенсбергер и др. В середине XX в. представители бихевиоризма (англ. behavior, behaviour - поведение) предложили по-новому взглянуть на процесс скрытого воздействия на массовое сознание.

Характерной особенностью классического бихевиоризма является исследование зависимости поведения («реакции») от внешней ситуации («стимула»).

Таким образом, человек представляет собой механизм, поведением которого можно управлять, если известен набор стимулов. Применительно к политическим задачам управления массами, для того, чтобы вызвать соответствующее поведение большого количества людей, необходимо

использовать в качестве стимула информацию, распространяемую с помощью СМИ.

Под термином «масса» многие исследователи подразумевают безликое, аморфное, бесформенное и дезинтегрированное множество людей. В некоторых работах «масса» до сих пор представляется как некритически настроенное большинство, неспособное к принятию никаких ответственных решений и потому остро нуждающееся в руководстве со стороны властной элиты.

Однако историческая практика свидетельствует о том, что массы получили возможность влиять на ход социально-политических процессов, например, посредством голосования или революционных методов борьбы. Сегодня именно массы ставят новые вопросы и вынуждают изобретать новые ответы, поскольку их сила является реальностью, с которой нужно считаться. Массы перестала быть безликой, аморфной субстанцией.

Они начали принимать решения и воздействовать на политику государства. Проблема управления сознанием человека в той или иной степени, под тем или иным ракурсом рассматривалась в работах В. Афанасьева, Б. Бессонова, М. Восленского, К. Гаджиева, А. Гусейнова, Ю. Давыдова, Г. Дилигенского, Б. Грушина, Н. Кейзерова, Д. Керимова, Л. Когана, В. Копалова, В. Кудрявцева, М. Мамардашвили, В. Сагатовского, В. Степина, Ж. Тощенко, Е. Шестопал, Ю. Шрейдера и многих других.

Разумеется, чаще всего эти авторы рассматривали проблемы воздействия на сознание и поведения людей на материале жизни капиталистических стран, оперируя теми понятиями и категориями, которые санкционировались господствовавшей идеологией.

То есть речь шла о неких характерных только для западного общества способах идеологического и духовно-психологического воздействия с помощью средств массовой коммуникации на массы с целью подчинения их западным ценностям и образу жизни, насаждения конформизма, потребительской психологии, антикоммунистической идеологии.

Отдельные аспекты скрытого психологического воздействия рассматривались в работах К. Абульхановой-Славской, В. Агеева, Г. Андреевой, А. Бодалева, В. Вилюнаса, В. Зинченко, В. Крамника, А. Леонтьева, Н. Михайловского, С. Рощина, С. Рубинштейна, П. Симонова и др. В 70-х - 80-х годах XX века проблемами воздействия на сознание и поведения с помощью средств массовой информации занимались В. Артемов, Э. Багиров, В. Вильчек, А. Власов, В. Житенев, Я. Засурский, Г. Лазутина, Е. Ножин, Ю. Орлов, Е. Прохоров, В. Ученкова, И. Федякин, О. Феофанов, Б. Фирсов, И. Фомичева, Ю. Шерковин и другие авторы, которые проанализировали роль и место политической пропаганды и рекламы в массовой коммуникации, описали арсенал манипулятивных возможностей масс-медиа, рассмотрели психолингвистические особенности языка СМИ как основного средства воздействия на массовое сознание, а также затронули вопросы информационно--психологической безопасности личности и общества.

Коммуникативное воздействие: мишени, стратегии, технологии 9 В последнее время активизировались исследования проблемы манипулирования сознанием как на теоретическом, так и на практическом уровне. В работах Ю. Ермакова, Е. Доценко, С. КараМурзы, О. Карпухина, Г. Почепцова, Э. Макаревича, Г. Грачева, И. Мельника анализируются особенности современного информационного противоборства как на внутригосударственном, так и на межгосударственном уровне, описывается манипуляционный потенциал мегаинформационного пространства, подробно рассматриваются суггестивные и психотропные методы воздействия на сознание и подсознание реципиентов.

Современные авторы уделяют особое внимание проблеме формирования «массового» человека, идеологии и технологии «паблик рилейшнз» - управляющей системе общественных связей, основному средству влияния на человека, социального контроля масс, инструменту политической и экономической борьбы.

Анализ отечественной и зарубежной литературы, посвященной проблеме скрытого воздействия СМИ на массовое сознание, показал, что интерес исследователей смещается в сторону прикладного аспекта (описания множества манипулятивных технологий и методов психологической защиты от них), в то время как исследований, посвященных рассмотрению мировоззренческого значения информационного воздействия на человека, пока недостаточно.

Особую остроту эта проблематика приобретает в настоящее время, когда необходимую для нормальной жизнедеятельности информацию человек получает не столько из непосредственного опыта, личного общения, сколько из разнообразных источников (книги, радио, телевидение, журналы, газеты и другие источники знаково-символического характера).

Это обусловлено, в первую очередь, усложнением и динамичностью социальных процессов в обществе, а также влиянием общественных изменений на повседневную жизнь человека, что делает его все более зависимым от потока сообщений средств массовой коммуникации. Существенно меняется и сам характер опосредованной коммуникации.

Можно выделить несколько основных особенностей нынешней ситуации: 1) резкий количественный рост и усложнение контактов, в том числе с представителями других культур; 4 Коммуникация и информация – стали важнейшими товарами XXI века. Коммуникативное воздействие: мишени, стратегии, технологии

2) виртуализация информационного пространства, связанная с тем, что информационные образы объектов, персон и процессов теряют какую-либо связь с реальными образами;

3) глобализация информационной среды, выражающаяся в том, что если раньше заинтересованный субъект читал газету, журнал, смотрел телевизор, слушал радио и получал индивидуальную картину происходящего; то теперь данный субъект может обратиться к электронной медийной системе, которая выдает ему в значительной мере готовые

количественные и качественные выводы, сделанные на основе анализа всего массива публикаций и передач;

Возрастающие технические возможности приводят к синергетическому эффекту - появлению сложной системы взаимосвязанных коммуникативных форм, которые начинают функционировать самостоятельно, независимо от источников и адресантов.

Все эти факторы указывают на создание такой ситуации, в рамках которой личность становится «марионеткой» в руках умелых и искусных манипуляторов. Это представляет опасность для информационно-психологической безопасности человека, то есть состояния защищенности личности, обеспечивающего ее целостность как активного социального субъекта и возможностей развития в условиях информационного взаимодействия с окружающей средой. Совокупность отмеченных обстоятельств и факторов позволяет сделать вывод о том, что проблемы информационно-психологического воздействия на людей являются актуальными для исследования как в теоретическом, так и прикладном плане.

Эффективным обычно бывает разговор в русле выраженного личного интереса⁷. Это повышает вербальную активность, сопровождаемую положительными эмоциями. Здесь полезными могу быть фразы: «Сможете ли вы...», «Согласились бы вы...», «Как вы полагаете...», «Не считаете ли вы...», «Есть ли у вас возможность...» и др.

Важно следовать правилу - начинать с позитивного. Многое зависит от вашей осведомленности о природе интонации, мимики, жестов и правильного их прочтения. В зависимости от целей, собеседник выбирает разные коммуникативно-речевые тактики. Ими необходимо не только пользоваться самому, но и понимать, какие тактики выбирает ваш собеседник (без этого невозможно подстроиться).

⁷ И.М. Дзялошинский КОММУНИКАТИВНОЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ: МИШЕНИ, СТРАТЕГИИ, ТЕХНОЛОГИИ. - М.: Издательство АПК и ППРО, 2012.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Выполненный нами анализ проблемы дает возможность сделать ряд выводов:

Традиционно общение определяется как сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

Таким образом, в структуре общения можно выделить три взаимосвязанных стороны: **коммуникативная сторона общения** состоит в обмене информацией между людьми (информационная функция); **интерактивная сторона** заключается в организации взаимодействия между людьми, например, нужно согласовать действия, распределить функции или повлиять на настроение, поведение, убеждения собеседника (регулятивная функция); **перцептивная сторона общения** включает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания

Профессионально важно формирование психологической устойчивости в процессе общения, умения владеть собой в напряженных ситуациях служебной деятельности.

Что бы вызвать желаемое поведение большого количества людей, необходимо использовать в качестве стимула информацию, распространяемую с помощью СМИ.

Технологии эффективного взаимодействия и воздействия на собеседника тесно связаны с навыками восприятия другого человека и выражения своего отношения к партнеру

Психологические условия эффективного осуществления общения с различными категориями граждан заключаются в знании сотрудниками правоохранительных органов специфики профессионального общения,

умении устанавливать контакты и правильного поведения в конфликтных ситуациях, а также зависят от неукоснительного соблюдения законности, действий только в рамках своих полномочий, в строго установленном законом порядке.

Основными методами психологического воздействия являются убеждение, принуждение, внушение, постановки и варьирования мыслительных задач

Психологическое воздействие — это влияние на состояние, мысли, чувства и действия другого человека с помощью исключительно психологических средств, с предоставлением ему права и времени отвечать на это воздействие.

Рекомендуемая литература:

1. Зиннуров. Ф. К. Становление и развитие коммуникативных способностей студентов юридических вузов [Текст] : монография / Ф. К. Зиннуров ; . - Казань : КЮИ МВД России, 2016. - 532 с. - ISBN 978-5-901593-53-0 : 527.00 р.// Электронная библиотека КЮИ МВД России.

2. Мальцева Т.В., Михайлова В.К. Использование активных методов обучения в профессионально-психологической подготовке личного состава подразделений органов внутренних дел: учебно-методическое пособие / Т.В.Мальцева, В.К.Михайлова. – Руза, 2015. – 170 с.

3. Маслоу А. Дальние пределы человеческой психики / А.Маслоу. – СПб.: Питер, 2017

4. Маслоу А. Мотивация и личность / А.Маслоу. – СПб.: Питер, 2019. – 400 с.;

5. Профессиональная подготовка полицейских: учебник: в 2-х ч./ Под ред. В.Л.Кубышко. – 3-е издание, перераб. и доп. – М.: ДГСК МВД России, 2020

6. Психология профессионального общения оперативных сотрудников полиции с гражданами [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов/ Г.С. Човдырова [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013.— 127 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/20995>.— ЭБС «IPRbooks»

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

8. Уразаева Г.И. Социально-психологический тренинг профессионального общения сотрудников полиции: учебно-методическое пособие / Г.И.Уразаева. – Казань: КЮИ МВД России, 2017. – 400 с.

в) дополнительная литература

1. Вахнина В.В. Профайлинг в деятельности органов внутренних дел: учебное пособие // В.В.Вахнина и др. – М.: Академия управления МВД России, 2019. – 100 с.

2. Петров В.Е. Практикум по психологическому тренингу [Текст]: учебно-методическое пособие. – Домодедово: ВИПК МВД России, 2013. – 201 с.

3. Разработка психологических портретов специалистов по службам в соответствии со спецификой деятельности: методические рекомендации // Г.И.Уразаева Г.И., В.Ю.Мазиллов . – Казань: КЮИ МВД России, 2015. – 77 с.

4. Современные образовательные технологии в подготовке специалистов правоохранительных органов // Сборник научных статей по материалам Всероссийской научно-практической конференции 10 июня 2015 года. – Руза: Московский областной филиал Московского университета МВД России имени В.Я.Кикотя. – 2015. – 206 с.

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

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

7 Уразаева Г. И. Психологические особенности взаимодействия сотрудников полиции с гражданами при обращении в дежурную часть: учебное пособие / Г. И. Уразаева. – Казань: КЮИ МВД России, 2018. – 148 с.

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

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Аронсон Э., Пратканис Э.Р. Эпоха пропаганды: Механизмы убеждения, повседневное использование и злоупотребление. – СПб., 2002;

2. Асямов С.В., Пулатов Ю.С. Профессионально-психологический тренинг сотрудников органов внутренних дел. - Ташкент, 20102. – URL: <http://yurpsy.com/files/ucheb/tren/02.htm>

3. Афанасьева Е.А. Психология общения: учебное пособие по курсу «Психология делового общения» / Е.А. Афанасьева. – Саратов: Вузовское образование, 2014.

4. Гуревич П.С. Психология личности: учебное пособие (рек. УМЦ) / П.С. Гуревич. – М., 2013.

5.Караяни А.Г., Цветков В.Л., Хрусталева Т.А., Статный В.М., Красноштанова Н.Н. Профайлинг в органах внутренних дел: учебное пособие. – М., 2014.

5. Львов В.М., Шлыкова Н.Л. Проблемы психологической безопасности личности. – Журнал практического психолога. – 2014. - № 4. – С. 121-136.

6. Темняков Д.А. Педагогика в повседневной деятельности сотрудников органов внутренних дел, профилактика возможной опасности и

безопасности сотрудников: монография / Д.А.Темняков. – Руза: Московский областной филиал Московского университета МВД России, 2013. – 163 с.

7. Уразаева Г.И. Стратегия психологической подготовки сотрудников полиции в процессе профессионального обучения. – Вестник Казанского юридического института МВД России. – 2012. - № 2 (8). – С.98-103.

8. 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.

9.Юридическая психология: учебник / под ред. А.Я. Кикотя. – М., 2013.

Учебное издание

Уразаева Гульнора Ильхамовна

**ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ВОЗМОЖНОСТИ ПРАВОМЕРНОГО
КОММУНИКАТИВНОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ НА ЛИЧНОСТЬ ГРАЖДАНИНА
В ПРОЦЕССЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ**

Учебное пособие

Компьютерная верстка Г.И.Уразаева

Подписано в печать _____

Формат _____ Усл. печ. л. _____ Тираж _____

Типография КЮИ МВД России

420108, г.Казань. ул. Магистральная, 35