

Министерство внутренних дел Российской Федерации  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КАЗАНСКИЙ ЮРИДИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ МИНИСТЕРСТВА  
ВНУТРЕННИХ ДЕЛ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»  
(КЮИ МВД РОССИИ)

**Г.И. УРАЗАЕВА**

**ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ПОРТРЕТ  
СОВРЕМЕННОГО ОПЕРАТИВНОГО ДЕЖУРНОГО**

Учебное пособие

**Казань 2022**

ББК 88.47

У68

У 68

**Уразаева Г.И.**

**Психологический портрет современного оперативного дежурного: учебное пособие / Г.И.Уразаева. – Казань: КЮИ МВД России, 2022. – 68с.**

В учебном пособии дана характеристика разработки портрета личности оперативного дежурного как фактора совершенствования его профессиональной деятельности и ее эффективности, а также как актуальной задачи оптимизации профессиональной подготовки оперативного дежурного в Казанском юридическом институте МВД России. Учебное пособие посвящено важным понятиям и вопросам дисциплин «Актуальные вопросы психологической подготовки сотрудников дежурных частей», «Морально-психологическая подготовка». Пособие содержит материалы теоретического и практического характера, которые могут использоваться для дополнительного изучения данной дисциплины слушателями образовательных организаций МВД России.

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

**ББК 88.47**

© КЮИ МВД России, 2022

© Уразаева Г.И., 2022

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ.....</b>	<b>4</b>
<b>РАЗДЕЛ I. РАЗРАБОТКА ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ПОРТРЕТА СОТРУДНИКА ДЕЖУРНОЙ ЧАСТИ КАК СИСТЕМЫ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ХАРАКТЕРИСТИК, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ НАИБОЛЕЕ ЭФФЕКТИВНОЕ ИСПОЛНЕНИЕ СЛУЖЕБНЫХ ЗАДАЧ В ОСНОВНЫХ ВИДАХ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ .....</b>	<b>6</b>
<b>РАЗДЕЛ II. ДЕЙСТВИЯ И ЛИЧНОСТЬ ОПЕРАТИВНОГО ДЕЖУРНОГО В СИТУАЦИИ КОНФЛИКТА .....</b>	<b>26</b>
<b>РАЗДЕЛ III. МОТИВАЦИЯ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОПЕРАТИВНОГО ДЕЖУРНОГО КАК КАЧЕСТВЕННАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПОРТРЕТА ЛИЧНОСТИ.....</b>	<b>46</b>
<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....</b>	<b>60</b>
<b>СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....</b>	<b>63</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ.....</b>	<b>66</b>

## ВВЕДЕНИЕ

Необходимость установления психологического контакта и доверительных отношений между сотрудником дежурной части и гражданами, обратившимися в дежурную часть, очевидна. Люди приходят в дежурную часть, став потерпевшими в криминальной ситуации. Психологический контакт в профессиональном общении сотрудника дежурной части с потерпевшими помогает точнее и быстрее восстановить картину происшествия и восстановить нарушенные права граждан.

*Психологический контакт в юридической деятельности — это проявление юристом и гражданином взаимопонимания и уважения целей, интересов, доводов, предложений, приводящее к взаимному доверию и содействию друг другу.*

Вряд ли можно разработать некий строгий алгоритм, следование которому гарантированно обеспечивает установление психологического контакта в любых ситуациях. Более конструктивным будет, если сотрудник дежурной части владеет арсеналом психологических приемов и правил общения и с умом, на основе оценки динамично складывающейся ситуации, выбирает из них нужные и эффективные для данного момента.

Это означает, что решающее значение для понимания проблемы совершенствования деятельности сотрудников дежурной части, в том числе, оперативного дежурного, имеет изучение его личности и составление психологического портрета оперативного дежурного. Данный портрет включает наиболее значимые, ключевые характеристики личности. Однако их рассмотрение следует осуществлять, на наш взгляд, не простым перечислением всех возможных и необходимых в работе оперативного дежурного оптимальных качеств, а скорее всего построением модели личности оперативного дежурного, и выделением в ней стержневых составляющих, без которых любое сочетание имеющихся качеств будет ущербным для личности сотрудника.

Основными видами деятельности оперативного дежурного являются его непосредственно служебная, профессиональное общение, учебная (в плане постоянного изучения профессиональной ситуации во всех ее составляющих. Это как минимум: личность сотрудника, личность гражданина, их общение, ситуация взаимодействия в объективной характеристике и в субъективной окрашенности, то есть взаимодействия конструктивного либо конфликтного. По нашему мнению, есть смысл выделять как деятельность оперативного дежурного и игровую – как психологическую игру с собеседником в трудной ситуации их недопонимания.

В нашем пособии в большей мере будет уделено внимание профессиональному общению сотрудника дежурной части, и, в частности, оперативного дежурного, с гражданами в различных ситуациях их взаимодействия – конструктивного или конфликтного. Связующим каркасом перечисленных ключевых составляющих психологического портрета, или системообразующим качеством личности, на наш взгляд, является мотивация сотрудника. Именно она будет определять возможность или нежелание сотрудника говорить с человеком, понимать его, помогать ему, предупреждать конфликт и оказывать правомерное психологическое воздействие на трудного гражданина.

Таким образом, предметом нашего рассмотрения модели психологического портрета оперативного дежурного будут три ведущие системообразующие характеристики его личности: **коммуникативные качества** (как сочетание непосредственно коммуникативных, перцептивных и интерактивных способностей), **кооперативные данные** как предпосылка бесконфликтного конструктивного общения, **мотивация** деятельности, развития и саморазвития.

Учебное пособие может помочь составить четкое представление об основах профессиональной коммуникации в аспекте психологического воздействия; развития конструктивного поведения сотрудника и позитивной мотивации саморазвития личности.

## РАЗДЕЛ I. РАЗРАБОТКА ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ПОРТРЕТА СОТРУДНИКА ДЕЖУРНОЙ ЧАСТИ КАК СИСТЕМЫ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ХАРАКТЕРИСТИК, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ НАИБОЛЕЕ ЭФФЕКТИВНОЕ ИСПОЛНЕНИЕ СЛУЖЕБНЫХ ЗАДАЧ В ОСНОВНЫХ ВИДАХ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Дежурная часть МВД России — структурное подразделение полиции, на которое возложены функции оперативного управления в системе органов внутренних дел Российской Федерации.

Основные задачи.

- 
- *непрерывный круглосуточный сбор, обработка и передача информации об оперативной обстановке;*
  - *прием, регистрация и разрешение в территориальных органах МВД России сообщений (заявлений) о преступлениях, об административных правонарушениях, о происшествиях;*
  - *непрерывное управление силами и средствами ОВД, немедленное принятие мер к раскрытию преступлений по „горячим следам“;*
  - *безотлагательная организация действий по обеспечению общественного порядка, ликвидации последствий стихийных бедствий и других чрезвычайных ситуаций и происшествий;*
  - *организация разбирательства с гражданами, доставленными в ОВД;*
  - *контроль за состоянием охраны помещений, обороны здания ОВД и прилегающей к нему территории, его противопожарной безопасностью, обеспечение сохранности служебных документов, оружия, боеприпасов, специальных средств и другого вверенного имущества.*

Заметно по перечню изложенных функций дежурной части, что основным средством решения ее задач является профессиональное общение сотрудников дежурной части с гражданами и коллегами. Оперативный дежурный непосредственно принимает эстафету общения с гражданами, поэтому первым

**важным** слагаемым его **психологического** портрета являются **коммуникативные** качества личности. Однако сами коммуникативные качества недостаточны для достижения психологического контакта оперативного дежурного с гражданами. Определяющее значение имеет та ценностно-смысловая содержательная составляющая личности, а именно ее **мотивация**, которая **направляет коммуникативность** в то или иное русло. Известно выражение «словом можно убить, словом можно вылечить». Далее рассмотрим основные качественные характеристики направленности в общении, которые и определяют в итоге результат общения.



Рисунок 1. Дежурная смена

Служебная деятельность сотрудников органов внутренних дел и, в частности, дежурной части немыслима без коммуникативных связей. Общение выполняет роль регулятора взаимоотношений между сотрудниками и гражданами. На важность этого процесса постоянно обращается внимание в различных нормативных документах. В них говорится, что повседневная деятельность полиции протекает на виду у населения и авторитет полиции во многом зависит от поведения ее сотрудников при общении с людьми. Очень важно, чтобы каждый сотрудник полиции, в том числе оперативный дежурный, был вежлив и тактичен при обращении с гражданами, чутко относился к их просьбам и заявлениям, справедливо оценивал их поведение. Оперативный дежурный обязан следить за своим внешним видом.

Кроме этого необходимо учитывать, что коммуникативная деятельность оперативного дежурного весьма своеобразна. Она имеет ряд психологических особенностей, которые, с одной стороны, делают ее весьма специфичной, с другой - могут ее осложнять.

Одной из важнейших психологических особенностей общения в органах внутренних дел является его **профессиональная направленность**, связанная с необходимостью установления лиц, совершивших преступления, свидетелей, потерпевших и т.д., т.е. существует определенная заданность параметров общения. Со стороны сотрудников - это установление истины, а со стороны преступников - сокрытие обстоятельств преступления, стремление избежать ответственности, дать ложную информацию. Характерной особенностью общения сотрудников в данных условиях является **нормативность**. Например, общение следователя с подследственным регламентировано нормами процессуального законодательства.

Существенные трудности в общении возникают из-за того, что *оперативный дежурный вынужден вступать в общение, несмотря на свое отношение к собеседнику*, зачастую негативное, на свое состояние, желание общаться и т.д. - общение является неотъемлемой частью его деятельности. Сам объект общения весьма специфичен, как правило, это не всегда лучшие представители нашего общества и поэтому особой радости общение с ними сотруднику не дает.

Общение затруднено *наличием психологических барьеров*, связанных со многими факторами: боязнью вступить в контакт с сотрудниками полиции, взаимонепониманию, неверным объяснением намерений сторон, недоверием и т.п. К тому же эти барьеры могут создаваться искусственно и приводить к обострению взаимоотношений, возникновению конфликтов.

И, наконец, сотрудник полиции должен обязательно учитывать *особенности общения в преступной среде* - наличие преступного жаргона и татуировок, как специфических средств общения в преступной среде. Их знание весьма полезно и необходимо для решения ряда оперативно-служебных задач.

Очень важно, чтобы оперативный дежурный обладал следующими необходимыми *коммуникативными качествами*:

- умением быстро устанавливать психологический контакт с незнакомыми людьми и располагать их к себе;
- умением слушать других людей;
- умением оказывать психологическое воздействие на людей при осуществлении оперативно-служебной деятельности;
- умением преодолевать психологические барьеры в общении;
- ролевыми умениями.

Ежедневно оперативный дежурный сталкивается в различных ситуациях с множеством людей, с которыми он вступает в общение и от того, насколько умело он вступает с ними в контакт, насколько быстро и эффективно это делает, будет зависеть и конечный результат его деятельности. **Умение расположить человека к себе, завоевать его доверие, позволяет установить доверительные отношения, получить от него оперативно значимую информацию.**

Специалисты в области общения считают, что одним из наиболее важных качеств, которое позволяет повысить эффективность процесса общения, является **умение выслушивать других людей**<sup>1</sup>. Внимательное слушание собеседника демонстрирует искреннюю заинтересованность в том, что он говорит, проявляет уважение к нему. И это неминуемо будет сказываться на облегчении установления психологического контакта. Человек, обращаясь к сотруднику органов внутренних дел, ждет, что его внимательно выслушают, разберутся и помогут в его проблемах. Умение выслушивать человека позволяет оперативному дежурному расположить его к себе, снять психологическое напряжение, которое, как правило, неизбежно в начальном периоде общения.

Для оперативного дежурного важно не только правильно и умело общаться с людьми, но и уметь оказывать психологическое воздействие на них: склонять их к своей точке зрения, убеждать, стимулировать положительные проявления в их поведении, побуждать к даче правдивой информации и т.п. Всегда необходимо помнить, что сотрудник вступает в общение не потому, что

его просто интересует этот человек, а для того, чтобы *изменить его позицию, его отношение*. И именно психологическое воздействие в процессе общения с ним позволяет этого добиться.

При общении с гражданами необходимо научиться преодолевать различные психологические барьеры в общении, которые могут возникать из-за взаимонепонимания, неприязни, нежелания общаться с сотрудником полиции и т.д. И вполне естественно, это неминуемо приводит к обострению взаимоотношений, конфликтам. В этой связи очень важно, чтобы оперативный дежурный не только научился правильно разбираться в природе этих барьеров в общении, но и научился их обходить, а когда надо и преодолевать.

Важной особенностью деятельности сотрудников органов внутренних дел, как уже отмечалось, является то, что им приходится сталкиваться с противоборством заинтересованных лиц, которое может проявляться, как открыто, так и в скрытой форме. В условиях активного противоборства (зачастую в самых острых формах), необходимости постоянной конспирации, зашифровки своих целей, маскировки действительных социальных ролей, очень важно, чтобы сотрудник смог научиться навыкам ролевого поведения.

Все это и объясняет необходимость коммуникативной подготовки сотрудников дежурной части, но этот путь длителен и сложен, основан на методе проб и ошибок и потому недостаточно надежен и эффективен. Важно, чтобы сотрудник в процессе коммуникативной подготовки получил представление о наиболее важных психологических закономерностях общения.

Необходимо отметить, что организация работы дежурной части очень трудоемкий процесс, который требует особого внимания, ведь вся работа в ОВД начинается с дежурной части. Таким образом, важным критерием сотрудника дежурной части является правильно поставленная профессиональная речь. Сотрудник ОВД должен помочь каждому гражданину и разговором с потерпевшим сотрудник должен выразить уважение и понимание, оказать содействие в помощи гражданину.

В структуре общения различают<sup>ii</sup>:

- коммуникативную сторону;
- интерактивную сторону;
- перцептивную сторону.

*1. Коммуникативная сторона общения выражается в обмене информацией между людьми.*

*2. Интерактивная сторона общения проявляется во взаимодействии людей друг с другом, то есть, в обмене уже не информацией и побуждениями, а действиями.*

*Интерактивная сторона общения проявляется во взаимодействии людей друг с другом, то есть, в обмене уже не информацией и побуждениями, а действиями.*

**Взаимодействие может проявляться в разных формах: кооперация, конкуренция, конфликт.**

**Кооперация** характеризует готовность субъектов к объединению усилий, к совместному решению актуальных задач, к объединению, к ассоциативной деятельности.

**Конкуренция** характеризует диссоциацию в группе, тенденцию к разъединению и нежеланию действовать совместно, объединено.

**Конфликт** как форма взаимодействия характеризует наиболее явно выраженные противоречия и напряжение в совместной активности, желание навредить другому, помешать ему в достижении его интересов и удовлетворять прежде всего собственные потребности, добиваться своих целей за счет ущемления прав и интересов другого.

Цель взаимодействия состоит в удовлетворении своих потребностей, интересов, реализации целей, планов, намерений. Но чтобы их удовлетворить, надо понимать и интересы собеседника, а для этого изучить его личность.

*3. Перцептивная сторона общения выражается в процессе восприятия, изучения и оценки партнерами друг друга.*

С точки зрения психологии **перцептивная сторона общения** – основа коммуникации между людьми<sup>iii</sup>. Она позволяет определять внутреннюю

сущность собеседника, а значит, находить к нему подход и даже в некоторой степени предсказывать его реакции на то или иное событие.

Но это только в случае, когда человек был «прочитан» правильно. Если же в процессе взаимодействия оказались допущены ошибки, это может привести к неверной интерпретации слов и поведения собеседника, что как минимум приведет к недопониманию, а как максимум – к возникновению **конфликта**.

Психологическое условие эффективного осуществления сотрудниками дежурной части общения с различными категориями граждан - **высокий уровень коммуникативной культуры** как важного показателя его уровня развития в целом.

Непосредственно в общении проявляется в культуре речи сотрудника дежурной части.

Культура речи – составная часть общей культуры человека, умение точно, выразительно передавать свои мысли. Культура речи предполагает знание норм языка, его выразительных возможностей.

Культура речи обязывает человека придерживаться определенных норм и правил в разговоре с другими людьми. Эти нормы не рассчитаны на все случаи жизни и не могут научить красиво и правильно говорить того, кто сам не имеет желания достичь этого. Для сотрудника органов внутренних дел недопустимо употребление грубых, вульгарных слов, жаргонных выражений. Он должен заботиться о повышении культуры своей речи, обогащении своего словарного запаса.

Общение с людьми предполагает не только возможность высказаться, но и обязанность выслушать собеседника, понять его мысли и чувства. Первое правило беседы - умение слушать внимательно и терпеливо. Ни в коем случае нельзя прерывать собеседника грубыми фразами.

В процессе как профессионального, так и внеслужебного общения сотрудника органов внутренних дел недопустимы такие отрицательные качества, как расхлябанность и манерность, фамильярность, несдержанность и

сквернословие, косноязычие, развязность. Невоспитанный, грубый человек профессионально непригоден для службы в правоохранительных органах.

Знаменитый русский психиатр В.Н. Бехтерев говорил, что энергия скверных слов не пропадает даром. Дурное расположение духа человека делает его всегда несчастным, портит настроение его и других. В общении важно все: и голос, и интонация, и подбор слов, и взгляд, и мимика, и жесты. Некультурно говорить скороговоркой, сквозь зубы, отвечать односложно, вопросом на вопрос. Нужно учиться терпеливо слушать и такое мнение, с которым не согласны, владеть хорошим тоном, обходительностью, деликатностью.<sup>iv</sup>

В совершенстве овладеть навыками высокой культуры речи – профессиональная обязанность сотрудников дежурной части и, в том числе, оперативного дежурного.

Их речь должна соответствовать следующим требованиям:

- быть содержательной, свидетельствовать о глубоком знании того, о чем идет речь;

- быть грамматически и литературно грамотной;

- быть точной, ясной, краткой и понятной;

- быть выразительной, эмоциональной, образной;

- при разговоре с гражданами сотрудник должен тщательно подбирать слова, учитывать их психологическое воздействие. Лучше употреблять только те слова, значение которых Вам понятно;

- мимика и жесты должны быть сдержанными, четкими, скупыми, ненавязчивыми и соответствовать содержанию речи.

Сотруднику необходимо соблюдать и отстаивать чистоту русского языка. В речи сотрудника неприемлемо употребление:

- грубых шуток и злой иронии;

- неуместных слов и речевых оборотов, в том числе иностранного происхождения;

- вульгаризмов, примитивизмов, слов-"паразитов";

высказываний, которые могут быть истолкованы как оскорбления в адрес определенных социальных или национальных групп;

резких и циничных выражений оскорбительного характера, связанных с физическими недостатками человека.

В речи оперативного дежурного исключается использование нецензурной брани, сквернословия и выражений, подчеркивающих негативное, презрительное отношение к людям.

Сотрудник, изучивший в оперативных целях уголовную лексику, не должен использовать жаргонизмы и другие элементы криминальной субкультуры в общении с коллегами и гражданами.

В случае служебного общения с гражданами различных национальностей сотруднику рекомендуется использовать русский язык как государственный язык Российской Федерации.

**Психологические условия эффективного осуществления общения с различными категориями граждан** заключаются в знании оперативным дежурным специфики профессионального общения, умения 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. Кроме того, необходимо сдерживать проявления своих эмоций и чувств, демонстрируя спокойствие и выдержку, хотя поводы для вступления в общение с гражданами у сотрудников дежурной части специфичны (совершенное или готовящееся преступление, правонарушение, асоциальное поведение и пр.) и сопровождаются повышенным нервным напряжением, высокой ответственностью за результаты общения и доминированием отрицательных эмоциональных состояний.

Установление психологического контакта — это целенаправленная, планируемая деятельность по созданию условий, обеспечивающих развитие общения в нужном направлении и достижение его целей. В основе успешного установления контакта лежит умение понять цели, интересы партнера и

демонстрация того, что они совпадают или близки вашим. Установление психологического контакта — это первичный этап построения доверительных отношений, далее обязательно должен следовать этап развития психологического контакта.

**Приемы установления первичного психологического контакта:** разработка сценария, создание обстановочных условий; проявление доброжелательности: улыбка, радушное обращение, ориентация корпуса к партнеру, контакт глаз, эмпатийное слушание (перефразирование); нахождение в зоне комфорта; обеспечение интимности; зеркальность позы.

**Приемы развития психологического контакта:** снятие психологического напряжения (нейтральная тема, уточнения); положительные ответы; активное слушание; уступка инициативы разговора в процессе диалога (повод - землячество, курение, служба, татуировки, знакомые); критичность своего поведения; использование положительных качеств партнера.

**Необходимо избегать:** демонстрации несогласия со взглядами собеседника; неситуативных комплиментов; сложных словесных высказываний; торопливого перехода к развитию разговора без взаимного согласия.

**Для успешного установления согласия в общении** необходимо выполнение следующих условий: наличие информации о целях, потребностях, интересах партнера и умение ее правильно интерпретировать; высокая интеллектуальная и волевая активность у лица, выступающего инициатором контакта; умение регулировать свое эмоциональное состояние в соответствии с целями контакта; знание стереотипов поведения, речевых и мимических стереотипов, присущих различным социальным группам, и умение их реализовать в процессе общения; соблюдение целостности собственного образа, создаваемого перед партнером по общению (соответствие внешнего облика, одежды, речи, мимики, жестикикулляции и т. п. образу).

Структура общей психотехники профессионального общения включает несколько элементов (этапов).

Первый этап - установление контакта. Задача: побудить партнера к общению и создать условия для дальнейшего обсуждения и принятия решений. На этом этапе определяется эмоциональное состояние партнера и в зависимости от него и своих целей общения осуществляется «вход» в тот же тон либо постепенная и ненавязчивая помощь партнеру в «выходе» из этого состояния.

Второй этап - ориентация в ситуации (люди, обстоятельства и т. д.). Цель - определить стратегию и тактику общения, развить интерес к общению и вовлечь партнера в круг совместных интересов.

Основные задачи: вызвать интерес к предстоящей беседе и вовлечь его в обсуждение; выявить самооценку и сориентироваться в распределении ролей; начать решение основной задачи общения.

Этап посвящен выяснению, каким по длительности будет разговор (свернутый, четкий, конкретный или подробный, развернутый), и в зависимости от этого - построение тактики общения.

Третий этап - обсуждение вопроса, проблемы. Цель: информационный обмен. Задача: побуждение партнера к активному обмену информацией. Здесь идет координация общения, установление взаимопонимания, эмоциональное воздействие, установление отношений и регуляция поведения партнера.

Четвертый этап - принятие решения. Цель - обсуждение проблемы и принятие взаимовыгодного решения. Основные действия этапа - подчеркивание сходства позиций, сближение с партнером, направленность на партнера, активное слушание, убеждение, употребление безличных и некатегоричных суждений, включение его в обсуждение, выяснение причин несогласия.

Пятый этап - выход из контакта. Цель - создание хорошего последнего впечатления для продуктивных будущих отношений. Сводится к приветливому прощанию с надеждой на будущее сотрудничество.

Таким образом, можно сказать, что оперативный дежурный должен обладать умением оценить коммуникативную ситуацию, адекватность поведения участников и увидеть себя со стороны в данной ситуации, чтобы

суметь улучшить те или иные характеристики общения, то есть обладать навыками рефлексии. Именно поэтому мы выделяли учебную деятельность как значимую для оперативного дежурного, а его готовность учиться и узнавать новое как важную составляющую его психологического портрета.

В общении задействованы как минимум двое. Каждый из них может выступать как субъект затрудненного и незатрудненного общения. Конструктивность общения предполагает наше умение изучить и понять разнообразие особенностей данной коммуникативной ситуации и особенностей каждого субъекта общения. Рассмотрим их отличительные особенности.

Таблица 1. Субъект затрудненного и незатрудненного общения

<p>«Трудный» партнер общения</p> 	<p>«Легкий» партнер общения</p> 
---	--

<p>Особенности его личности приводят к возникновению трудностей в процессе взаимодействия с ним у большинства партнеров</p>	<p>Особенности его личности крайне редко становятся причиной возникновения трудностей в общении</p>
<p>Обладает низким уровнем осознания себя в качестве «объективной» детерминанты, затрудняющей как свое собственное общение, так и общение других</p>	<p>Осознает себя и другого в качестве возможной причины сложившейся между ними ситуации затрудненного общения</p>
<p>Усматривает причину переживаемых им самим трудностей в особенностях личности и общения</p>	<p>Принимает и разделяет ответственность за течение и исход коммуникативной ситуации</p>

партнера и перекладывает ответственность за причину возникновения, течение и исход ситуации на другого	Не умеет и не желает встать на точку зрения партнера, то есть центрирован на себе	Активно ищет способы оптимального для обеих сторон разрешения ситуации, т.е. в равной мере центрирован на себе и другом как субъектах общения, обладает эмпатией и внутренним контролем
---	---	--

В российской психологии отсутствует общепринятая трактовка субъекта общения, хотя ведущие отечественные психологи постоянно обращались к данному явлению. Анализ философско-психологической литературы позволяет сделать вывод, что есть ряд основополагающих параметров личности, индивида, которые превращают их в субъекта. Среди них такие характеристики, как **преобразовательная активность, целенаправленность, осознанность, целостность, автономность, свобода, гармоничность.**

Таким образом, субъектность представлена в спектре личных отношений, перешедших в свойства личности и черты характера, в ее установки, мотивы, ценностные ориентации. Иными словами, система отношений личности как ее субъективное свойство и главное **качество субъектности является фундаментальной детерминантой направленности, качества и силы преобразовательной активности субъекта общения.**

Кроме выше обозначенных характеристик субъекта общения в целом ряде работ отмечается, что преобразовательная активность личности, раскрывающаяся в системе ее отношений, должна рассматриваться с учетом такого параметра, как социально-приемлемое - антисоциальное общение, взаимодействие, поведение.

Итак, субъектом общения выступает индивид, который обладает свойством субъектности, выражающимся в особенностях его преобразовательной активности относительно личности партнера и процесса общения, т. е. в преобразовании отношений с другим человеком, соответствующим уровню развития его социальных способностей.

Существуют два фундаментальных типа личностей как субъектов общения: субъект затрудненного общения и субъект незатрудненного общения, преобразовательная активность которых отличается по всем трем ее параметрам (направленность, качество, интенсивность) и представлена в системе отношений к другому. Сочетание этих характеристик преобразовательной активности, выраженных в системе отношений к другому, дает различные варианты этих двух типов личностей.

**Таким образом, субъект затрудненного общения** - это «не пожизненное наказание». У такого человека на определенном этапе его развития возникает специфическое сочетание свойств, качеств, процессов, которые объективно изменяют общение в сторону затрудненного. Но при определенных жизненных обстоятельствах происходят изменения в специфических сочетаниях свойств, качеств личности и она перестает быть субъектом затрудненного общения.

### **Особенности телефонного общения оперативного дежурного.**

Телефонное общение имеет ряд особенностей. В их числе - отсутствие визуального контакта и визуальной информации о собеседнике. Оперативность передачи информации, по мере диалога, поэтому необходимо умение воспринимать большой объем информации на слух, выделять главное в этом потоке информации, фиксировать информации в журнале учета и одновременно управлять коммуникацией с собеседником, управлять его состоянием. Краткость и интенсивность общения как взаимодействия. Вследствие многих вышеуказанных особенностей отметим также возможное искажение и потерю информации из-за помех.

Могут возникать барьеры общения из-за пара и экстралингвистических особенностей партнера по общению. В числе этих особенностей

характеристики голоса (скорость речи, интонация, тембр, энергия, дикция) и внешних дополнений к речи (плач, смех, покашливание и др.). Важно знать, как правильно задавать вопросы, и как выслушивать жалобы.

Необходимые профессиональные качества коммуникации по телефону могут также совершенствоваться во время выполнения тренинговых упражнений или в ситуациях повседневной профессиональной реальности.

### **Пример 1:**

Цели тренинга "Профессиональное общение с гражданами по телефону":

- Приобретение навыков применения стандартов общения оперативного дежурного с гражданами по телефону и речевых модулей в профессиональной деятельности

- Совершенствование коммуникативных навыков оперативного дежурного

- Изучение основ работы с трудными гражданами, возражениями, претензиями

- Получение навыков управления телефонным разговором и подачи информации на “языке гражданина”

- Развитие умений работы с голосом, интонацией, дикцией, тембром

### **ГОЛОС И ПРАВИЛЬНАЯ РЕЧЬ В ТЕЛЕФОННОМ ОБЩЕНИИ**

- Профессиональные навыки: какими они должны быть?

- Улыбка, интонация, тембр, темп, позитив и дикция как Ваши помощники в телефонном разговоре

- Упражнения на работу с голосом

- Требования к деловой речи сотрудника полиции. Грамотность речи

- Правильное произношение фамилий граждан и обстоятельств дела

### **ЭТАПЫ БЕСЕДЫ С ГРАЖДАНИНОМ ПО ТЕЛЕФОНУ**

- Контакт по телефону /приветствие

- Выработка приемов установления контакта

- Получение запроса/вопроса гражданина

- Прояснение запроса/вопроса гражданина

- Консультирование/информирование гражданина
- Завершение разговора
- Исходящий звонок гражданина: Правила приветствия,

представления

- Способы получения информации от гражданина
- Перехват инициативы сотрудником полиции
- Типы вопросов. Отработка навыков задавания вопросов
- Технология активного слушания
- Подача информации на «языке пользы, выгоды» для гражданина
- Речевые стандарты обслуживания. Скрипты.
- Стандарты телефонного поведения в соответствии с ситуацией

### **СЛОЖНЫЕ ГРАЖДАНЕ И РАБОТА С НИМИ**

- Как реагировать на недовольство?
- Тактика общения с агрессивными, психически неадекватными

гражданами

- Различные типы сложных граждан и основы работы с ними
- «Спокойствие, только спокойствие» или основы работы с трудными

гражданами

- Грамотное поведение с конфликтным гражданином

### **ЗАВЕРШЕНИЕ РАЗГОВОРА С ГРАЖДАНИНОМ**

- Как правильно завершить разговор с гражданином?

Общение включает в себя также определенные **способы коммуникативного воздействия** оперативного дежурного на граждан. Выделяют следующие *способы воздействия*: заражение, внушение, убеждение, подражание.

*Заражение* - бессознательная невольная подверженность индивида определенным психическим состояниям. Она проявляется через передачу определенного эмоционального состояния. Поскольку это эмоциональное состояние возникает в массе людей, действует механизм многократного взаимного усиления эмоциональных воздействий общающихся людей.

**Внушение** - это способ коммуникативного воздействия оперативного дежурного, рассчитанный на некритическое восприятие сообщений, в которых нечто утверждается или отрицается без доказательств.

**Убеждение** - это воздействие оперативного дежурного на сознание, чувства и волю людей посредством общения, разъяснения и доказательства правильности того или иного положения, взгляда, поступка, либо их недопустимости с целью изменения существующих взглядов, установок, позиций, отношений и оценок.

Убеждение должно быть основным способом воздействия, которое оказывает оперативный дежурный на граждан. Успех его использования зависит от многих условий, к которым относятся:

- личная убежденность воздействующего;
- его научная подготовленность и эрудиция;
- правдивость, точность и достоверность сообщаемых фактов, событий, действий;
- используемые факты должны быть характерными, типичными;
- умение расположить к себе людей, завоевать их доверие;
- настойчивость воздействующего, его выдержка и тактичность.

**Подражанием** называется сознательное или несознательное копирование образца. Оно позволяет выработать идентичные приемы поведения людей, составляющих группу, коллектив.

### **Как правильно оперативному дежурному задавать вопросы гражданину**

В правильно построенном разговоре используют вопросы двух типов - закрытые и открытые<sup>v</sup>. Первые из них составлены таким образом, чтобы собеседник мог дать на него однозначный, ясный и короткий ответ. Чаще всего подразумеваются ответы «да» или «нет». Сюда же можно отнести вопросы, на которые дается краткий четкий ответ: «В какое время это произошло?», «Какого числа вы уезжаете?», «Сколько Вам лет?».

Закрытые вопросы нужны для ясного и четкого понимания определенных моментов, чтобы собрать нужную информацию и учесть ее для переключения разговора или действий в нужную сторону.

Открытые вопросы предполагают развернутый ответ. Они нужны для получения более подробной информации, требуют от собеседника умственных усилий, проявляют его отношение к теме разговора. С их помощью можно узнать то, что нельзя узнать с помощью закрытых вопросов. Задавая их, следует:

1. Спрашивать о фактах, проясняющих ситуацию: «Как это произошло?»
2. Выяснить отношение собеседника к событию: «Что Вы об этом думаете?»
3. Поинтересоваться, на чем основано мнение собеседника: «Чем Вы это аргументируете?»
4. Уточнить все непонятные моменты: «Что служит причиной Ваших сомнений?», «Почему именно так?»
5. Предлагайте свои варианты решения проблемной ситуации: «Может, в этом случае следует поступить так?»

Отличительные особенности открытых вопросов:

- они позволяют глубже раскрыть тему;
- собеседник становится ценным информационным ресурсом, высказывая различные мысли, предложения, идеи;
- открытые вопросы устраняют преграды в общении, выводят партнера из закрытого состояния, дают ему возможность высказаться;
- участник беседы самостоятельно решает, какую именно информацию, факты предоставить;
- собеседник активизируется, подключает умственную деятельность, размышляет над ответами, проявляет в них свое мировоззрение, высказывает собственное мнение.

Исходя из вышеизложенного, следует отметить, если нужно разговаривать с человеком, не стоит использовать только закрытые вопросы, это приведет к неловким паузам.

### **Как оперативному дежурному выслушивать жалобы.**

Есть несколько важных правил в работе с жалобщиками<sup>vi</sup>.

1. Никогда не обращайтесь к разуму рассерженного человека. Разгневанный человек плохо прислушивается к аргументам. И Ваша первая задача – успокоить человека и выяснить, в чем суть его проблемы. Научитесь быть хорошим слушателем, и пусть Ваш собеседник изольет вам душу. Внимательный слушатель всегда кажется скорее другом, чем врагом

2. Не принимайте жалобы, адресованные фирме\организации, на свой счет. То, что позвонили Вам, еще не значит, что Вы виноваты. Поэтому успокойтесь и не принимайте обвинений на свой счет.

3. Чем агрессивнее Ваш собеседник, тем больше спокойствия должны проявлять Вы сами. Вести разумный разговор с человеком, который все время кричит и осыпает Вас руганью, невозможно. Сведите в этот момент свои комментарии до сочувственных восклицаний, пока его гнев не иссякнет сам собой. Только после этого можно приступить к конструктивному разговору с ним.

4. Сохраняйте хладнокровие и выдержку до конца. Как бы Вас ни разозлили слова вашего собеседника, Вы не должны дать почувствовать ему это ни жестом, ни интонацией. Выйдя из себя, Вы еще более усложните ситуацию. Постарайтесь стать на место человека, который Вам жалуется.

5. Старайтесь, чтобы человек рассказал Вам все, что его беспокоит. Постоянно просите человека поделиться с Вами всеми сомнениями, а Вы тем временем сумеете понять суть проблемы.

6. Пусть человек выговорится до конца, пока не выпустит весь пар. Иные люди не столько злы, сколько им хочется просто выговориться, излить душу. Вот пусть и сделают это.

7. Повторите жалобщикам то, что они сказали Вам, их же собственными словами. Повторяя слово в слово то, что сказал Вам человек в пылу гнева, Вы как бы переводите разговор в более нейтральный тон, повторяя его слова уже без тех эмоций, которые вкладывал в них он сам.

8. Не обещайте невыполнимого. Обещать можно лишь то, что Вам действительно под силу сделать. Невыполненные или заведомо ложные обещания раздражают и обижают человека еще больше, чем Ваш отказ помочь ему. Не бойтесь сказать собеседнику, что Вам надо посоветоваться еще с кем-нибудь. Во всяком случае, это уже создаст у него впечатление, что Вы стараетесь помочь ему. Но если Вы пообещали помочь, то уж обязаны сделать это.

9. Старайтесь найти решение. Самый оптимальный способ отделаться от жалобщика – это найти решение его проблемы. Если не можете сами – отправьте его к тем сотрудникам, которые могут помочь. Только предварительно объясните коллеге все, что касается жалобы клиента, чтобы тому не пришлось излагать ее вторично. Это, как правило, еще больше выводит человека из себя.

Хорошее впечатление на недовольного абонента производят следующие действия принимающего:

- слушайте внимательно и «улыбайтесь по телефону»;
- записывайте основные пункты претензий, сообщая об этом собеседнику (*"подождите, я сейчас запишу"*), что свидетельствует о том, как Вы цените своего собеседника и дорожите его мнением;

Можно согласиться с вышеуказанной информацией. Ведь такие люди используют (сознательно или бессознательно) эти жалобы как средство манипуляции, цель которой - вызвать у нас чувство вины, сострадание, жалость и в то же время, снять с себя ответственность за то, что происходит с ним. Нередко мы поддаемся этой манипуляции и чувствуем себя обязанными решать его проблемы или, по крайней мере, сочувственно выслушивать его «излияния» и утешать его.

## РАЗДЕЛ II. ДЕЙСТВИЯ И ЛИЧНОСТЬ ОПЕРАТИВНОГО ДЕЖУРНОГО В СИТУАЦИИ КОНФЛИКТА

Основными причинами конфликта являются следующие:

1. Оценка поведения другого как недопустимого.
2. Низкий уровень социально-психологической компетентности.
3. Недостаточная психологическая устойчивость.
4. Плохо развитая у человека способность к эмпатии.
5. Завышенный или заниженный уровень притязаний.
6. Тип темперамента, акцентуация характера и др.

7. Взаимозависимость задач (матричная организационная структура - нарушен принцип единоначалия; функциональная - каждая функция уделяет внимание в основном своей области специализации).

По мнению действующего сотрудника дежурной части г. Казани Имамединовой Я.Н., социально-психологические причины возникновения конфликтов – это сложное сочетание различных факторов, ибо осуществляется непосредственное взаимодействие людей с разными взглядами по поводу общего объекта их интереса, причем людей, включенных в разные социальные группы. Возможные значительные потери на пути поиска точек соприкосновения интересов. Кроме того, есть различия в познавательных возможностях. Человек не может без существенных искажений в общении передать точно всю информацию, касающуюся проблемы, обсуждаемой с партнером. Партнер, в свою очередь, оценивает ее в силу собственных умственных и личностных возможностей и делает свои индивидуальные выводы.

Конфликтное поведение субъекта в конкретной ситуации - это поведение, которое провоцирует появление межличностного конфликта. Важен анализ механизмов возникновения и разрешения конфликтов на примере конкретных ситуаций служебной деятельности сотрудников подразделений дежурной части (Приложение).

*Конфликтное поведение на уровне общения характеризуют конфликтогены. Слова, интонации и обороты, задевающие собеседника и напрягающие атмосферу в общении, - это конфликтогены. Впрочем, шире: это и обидные жесты, и оскорбительный взгляд, и отказ продолжать общение - все это также может оказаться конфликтогеном.*

*Характеризует конфликт ситуация, в которой каждая из сторон занимает позицию, несовместимую и противоположную по отношению к интересам другой стороны.*

Конфликтогенами могут быть не только элементы общения, но и действия, поступки: неаккуратность (уронили чашку и брызнули кофе на соседа), необязательность (должен был сделать что-то к определенному сроку - не сделал), нарушение правил приличия (не уступили бабушке место, не поздоровался с соседями, не встал при входе в помещение старшего по званию). Конфликтогены - это мини-провокации, но, в отличие от провокаций, чаще ненамеренные, неосознанные.

Несмотря на то, что конфликтогены бывают и поведенческими, чаще всего говорят о конфликтогенах применительно к ситуациям общения. Тогда *конфликтоген - это коммуникативный элемент* (слово, оборот, жест, интонация), *способный вызвать напряженность и спровоцировать конфликт в отношениях.* Конфликтогены - источник огромного количества бытовых конфликтов.

Действующий сотрудник дежурной части г. Казани Рахимов Л.А., отмечает значение вида и качества деятельности для возникновения противоречий между людьми; как правило, конфликты делятся на семейные, бытовые, производственные, трудовые, политические и др., т.е. по сферам жизнедеятельности человека, где они зарождаются. Содержательная деятельность или формально организованная также отличаются по конфликтности выполнения. Формальная деятельность разрушает адекватную мотивацию субъектов и вызывает конфликты.

Самая большая проблема с конфликтогенами в том, что сам автор конфликтогенов их обычно не замечает. Или если даже замечает, то считает это вполне допустимым, нормальным, правильном («Ничего страшного!, я же правду говорю») или заслуженным: «Сам виноват!». Однако, когда даже мелкие конфликтогены попадают в нас, это нас задевает. Мы реагируем в ответ, нам отвечают - и так далее, загорелся конфликт.

При этом часто выбираемое людьми такое поведение, как избегание или уход характеризуются тем, что, уходя от конфликта и не принимая в нем участия, человек может спровоцировать оппонента на завышенные требования или ответный уход. Это не решит проблему. За время отсутствия проблема, напротив, может существенно вырасти. Тот вопрос, который было относительно просто решить на начальной стадии возникновения разногласия, будет достаточно трудно решить при разрастании проблемы.

**Причины конфликтного поведения** различаются: у психологически здоровых людей они одни, у людей с психологическими проблемами - другие.

**Причины конфликтного поведения психологически здоровых людей** - случайность, некомпетентность (отсутствие нужных знаний и умений), невоспитанность, вольные или невольные провокации окружающих.

- 1. Случайность. Случайно не сориентировался в ситуации, случайно не так понял других людей, случайно отвлекся. Случайную ошибку можно пропустить и улыбнуться, если человек расстроен - поддержать.
- 2. Физические проблемы. Усталость, плохое самочувствие и т.д.
- 3. Некомпетентность, отсутствие нужных знаний и умений. Люди часто ведут себя конфликтно или неадекватно просто потому, что не знают, как вести себя правильно и эффективно. Например, интерпретация жестов разными нациями. Жест «О'кей» или круг, образуемый пальцами руки - в США он означает, что «Все в порядке», но, например, во Франции он означает «ноль» или «ничего», в Японии он значит «деньги», а в некоторых странах Средиземноморского бассейна этот жест используется для обозначения гомосексуальности мужчины.

- 4. Невоспитанность, отсутствие нужных привычек. Как человека воспитали, так он себя и ведет. Так, например, демонстративное поведение Маньки Облигации из фильма «Место встречи изменить нельзя» - это, по нашему мнению, следствие не ее психологических проблем, а воспитания. Это в большей степени ошибочное поведение, связанное с ее невоспитанностью, но приводящее к конфликту с теми людьми, которые считают такое поведение неприемлемым, невыносимым.

- 5. Провокации окружения. Многие люди провоцируют на конфликт других даже без осознанного на это намерения, поскольку это для них естественный стиль общения.

Таким образом, основными причинами возникновения конфликтов являются: невысокий уровень социально-психологической компетентности, акцентуация характера, тип темперамента, оценка поведения другой личности как недопустимой, недостаточный уровень психологической устойчивости, заниженный или завышенный уровень притязаний, плохо развита способность к эмпатии у человека

**Причины конфликтного поведения психологически проблемных людей** - привлечение внимания, борьба за власть, месть и страх неудачи.

1. Привлечение внимания. В трудной ситуации ребенок обычно старается привлечь внимание родителей - они помогают. Иногда это остается привычкой на всю жизнь: в трудной ситуации стараться привлечь к себе внимание, вместо того, чтобы думать о последствиях и просто решать вопрос. Позиция Жертвы - великолепный способ получить себе дополнительное внимание.

2. Борьба за власть. Власть - выгодная позиция. Детям и взрослым часто кажется, что власть решит все их проблемы. Увлечшись борьбой за власть, люди часто забывают о своих настоящих целях и начинают! вести себя и конфликтно и неадекватно.

3. Мечь (отместка). Внутреннее напряжение требует выхода, и возникает поведение не для чего, а потому что: выброс неконтролируемой агрессии в

сторону обидчика. Мсть - намеренное причинение зла, неприятностей с целью отплатить за оскорбление, обиду или страдания.

4. Страх неудачи. Воплощается в демонстрацию беспомощности и симуляцию неспособности. Сопровождается падением уверенности в себе, низкой самооценкой, потерей мотивации.

По мнению действующего сотрудника дежурной части г. Казани Рахимовой Л.А., в реальной жизни конфликт возникает не на пустом месте, а коренится в некоей проблемной ситуации, в определенной системе противоречий между целями, потребностями и интересами различных социальных групп. Иными словами, всякий конфликт имеет разнообразные по своей природе конкретные *причины*, а также *объект*.

**Определим алгоритм реакции оперативного дежурного на конфликтную ситуацию:**

1. Понять тип конфликтов

По отношению к участникам конфликта существуют четыре типа конфликта:

- внутриличностный;
- межличностный;
- между личностью и группой;
- межгрупповой конфликт.

2. Установить причины возникновения конфликта

3. Определить реальные направления и возможности управления конфликтами.

Для того чтобы периодически возникающие конфликты не только не мешали, но и способствовали работе дежурной части, ими необходимо управлять. Управление конфликтом - это воздействие на факторы, вызывающие конфликт, устранение причин конфликта или коррекция поведения участников.

4. Завершение конфликта:

1). Устранение конфликта, в результате которого ликвидируются основные структурные элементы конфликта:

- разделение оппонентов, например, прекращение отношений участников конфликта (развести по разным кабинетам в конкретной ситуации);

- устранение, перемещение в другое рабочее место одной из сторон или обеих сторон конфликта;

- исчезновение или изъятие объекта конфликта.

2). Угасание или затухание конфликта - временное отступление конфликтующих сторон или прекращение противодействия при сохранении основных признаков конфликта, в результате чего происходит:

- снижение значимости объекта конфликта, потеря мотива к борьбе, переориентация мотивов;

- истощение сил, ресурсов;

- перерастание в другой конфликт при смене объекта конфликта;

- подавление или отмена конфликта.

3). Урегулирование конфликта, или принятие мер по его прекращению с помощью административных мер:

- выработка соглашения в результате переговоров (изменение поведения в результате уступок методом компромисса или процедуры выбора победителя при прочих равных условиях);

- разрешение конфликта (изменение установок, эффективно приводящих к окончанию конфликта);

- устранение основных противоречий или различий, являющихся причинами конфликта или минимизация проблем.

**Коррекция стиля поведения в конфликтной ситуации.** Ситуация может быть справедливой и несправедливой критики поведения оперативного дежурного. Стили поведения могут меняться или не меняться в зависимости от типа ситуации. Это зависит также от типа личности человека в данной ситуации. Поэтому его реакция будет представлять своеобразие от системы составляющих в данном случае. Если человек стремится отстаивать свои интересы в любой ситуации, всегда, то тип ситуации справедливой или

несправедливой критики в таком случае может и не оказать влияния на его реакцию. Конструктивного диалога не возникает в любой ситуации.

Человек другого типа социального поведения - приспособляющийся к другим людям точно также может проявлять свою сущность в любой ситуации, как справедливой, так и несправедливой критики.

Человек, избегающий конфликтов, будет стремиться к этому в ситуации несправедливой критики тоже.

Индивид, склонный к компромиссу, как правило, стремится к нему и в ситуации несправедливой критики, как и может проявить себя иначе.

Субъект способный сотрудничать, как правило, стремится к такому типу поведения в большинстве ситуаций разного характера.

Действующий сотрудник дежурной части Булдаков С.Д. подчеркивает, что абсолютно одинаковых людей не существует, так же как и двух идентичных отпечатков пальцев. Каждый человек мыслит по-своему, имеет определенное мировоззрение, которое может отличаться от других, и часто стремится его отстаивать. Собственно, это и является основными причинами конфликтов. Многие люди ведут себя одинаково во всех ситуациях, не имея понятия, что можно выбирать разные стратегии поведения и эффективнее разрешать конфликты. Многие люди не умеют правильно решать конфликты. В любой конфликтной ситуации *проблему надо начинать решать с самого себя, разбираться в самом себе.*

### **Приемы поддержания сотрудничества и конструктивности взаимоотношений в конфликтной ситуации**

Особенность конфликтного взаимодействия - эмоционально возбужденное состояние участников конфликта, которые не могут или не желают контролировать свое поведение. Соответственно, им не удастся четко сформулировать и изложить свою позицию, услышать и понять друг друга. В конечном счете, управление конфликтом заходит в тупик.

Поэтому организация конструктивного взаимодействия сторон социального конфликта направлена прежде всего на выявление, преодоление и

разрешение того социального противоречия, которое послужило причиной конфликта.

Конструктивное взаимодействие осуществляется специальными приемами при условии эффективного общения между партнерами и их рационального поведения. При этом важно помнить психологический закон общения, который в упрощенной форме гласит: *кооперация вызывает кооперацию, конкуренция — конкуренцию.*

Сущность приема заключается: в вовлечении возможного противника в свое дело; в создании условий, которые исключают противоречие интересов, формируют общие интересы.

Как правило, стратегия ухода применяется в ситуациях, когда затрагиваемый вопрос не имеет особого значения для человека, а возможные издержки, которые будут в результате конфликта, оцениваются как неприемлемые. По этой причине субъект, который придерживается этой позиции, не будет отстаивать свои права, не будет сотрудничать ни с кем, для того чтобы найти решение, не захочет тратить силы и время на решение появившихся противоречий. Данный подход также широко применяется в ситуациях, когда у одной из сторон есть большая власть или она полагает, что нет основательных причин для того чтобы продолжать конфликт.

Данный подход может обеспечить проигрыш обеих сторон. Но не нужно рассматривать стратегию ухода от конфликта в качестве бегства от проблемы и уклонения от ответственности. При определенных ситуациях данная стратегия может быть приемлемым решением, в особенности, если есть предпосылки того, что конфликт может разрешиться самостоятельно или нет реальных возможностей, которые могут урегулировать конфликт.

При стратегии принуждения во время конфликтной ситуации предполагается разрешение ее при применении силы, манипуляций и словесных нападок. Человеку необходимо в данной ситуации, чтобы его потребности удовлетворили, а идеи одобрили. «Кто силен, тот и прав» - так можно описать стратегию принуждения. Если рассматривать данную стратегию

со стороны удовлетворения потребностей, то принуждения является ситуацией «выигрыш – проигрыш». Применение данного подхода подразумевает наличие властных преимуществ.

Стратегия компромисса подразумевает возможность пожертвования чем-либо обоими партнерами. Пожертвование в данной ситуации необходимо для того, чтобы найти что-то общее в их позициях. Разрешение конфликта предполагает некоторое удовлетворение обеим сторонам. Иначе говоря, данная стратегия является умеренным учетом интересов каждой стороны. В большинстве ситуаций компромисс позволяет разрешить конфликт быстро, особенно при ситуациях, когда у одной из сторон нет явных преимуществ.

С мнением автора согласна действующий сотрудник дежурной части Кравченко Р.А. В большинстве ситуаций компромисс позволяет разрешить конфликт быстро, особенно при ситуациях, когда у одной из сторон нет явных преимуществ.

При стратегии сотрудничества конфликт разрешается, учитывая вопросы и потребности каждой из сторон. Партнеры в данном случае приходят к решению, которое их взаимно удовлетворяет. Во время сотрудничества происходит обсуждение тем и высказывается свое отношение к ним, определяются наиболее важные вопросы и находятся решения, которые устраивают обе стороны.

Партнеры обмениваются идеями, взвешивают и обдумывают информацию. Независимо от того, какое решение в итоге принимается, партнеры приложили все усилия, чтобы сотрудничать.

ИТОГ: К каждой ситуации нужно найти максимально оптимальное решение возникших противоречий.

**Методы и способы предотвращения конфликтов и их позитивного разрешения.**

Управление конфликтами - это целенаправленное воздействие по устранению причин, породивших конфликт, или на коррекцию поведения

участников конфликта. Для более успешного разрешения конфликта желательно придерживаться общей стратегии, т.е. постараться определить:

- 1) проблему конфликта в общих чертах;
- 2) истинную причину конфликта;
- 3) действительных участников конфликта;
- 4) подлинные потребности и опасения каждого из главных участников конфликта, так как именно они лежат в основе практически любого конфликта;
- 5) существовавшие до конфликтной ситуации межличностные отношения участников конфликта;
- 6) отношение к конфликту лиц, не участвующих в нем, но заинтересованных в позитивном его разрешении.

Существует достаточно много методов управления конфликтами, но особенно актуальными являются межличностные методы: уклонение, сглаживание противоречий, принуждение, компромисс, решение проблемы, переговоры. Как метод решения конфликтов переговоры представляют собой набор тактических приемов, направленных на поиск взаимоприемлемых решений для конфликтующих сторон.<sup>1</sup>

### **Выработка и применение стратегии поведения в ходе конфликта, использование различных способов предотвращения и позитивного разрешения конфликтов**

Если попытаться объединить определения термина «манипуляция», усилиями ряда авторов ставшего расхожим и воспринимаемого неоднозначно, общими моментами можно назвать следующие:

- манипулирование имеет скрытый, неявный характер;
- результаты манипуляции негативны для манипулируемого, вплоть до фактической реализации структурного насилия (создания условий, разрушительных для личности);

---

<sup>1</sup> 1921—2022 Учреждение образования «Белорусский государственный медицинский университет»<https://www.bsmu.by/page/3/7608/>

- манипуляция осуществляется (не всегда сознательно) в односторонних интересах манипулятора.

Таким образом, манипуляцию (относительно условно) возможно отделять от убеждения, влияния, воздействия. Сам факт манипуляции предполагает лишение манипулируемого возможности выбора.

Универсальные показатели эффективного противодействия манипуляциям.

#### 1. Недоверие.

Недоверие является защитной реакцией психики. Если у человека развито недоверие - никто другой уже не сможет навязать такому человеку что-то со стороны.

#### 2. Избегание источников воздействия.

Данный способ также является наиболее надежным, потому как если человек не получает информацию, то значит и будь такая информация хоть трижды манипулятивной направленности, на данного человека она не окажет никакого воздействия.

При этом данный подход в иных случаях можно признать слишком радикальным, и фактически не всегда осуществимым. Поэтому следует внести необходимые коррективы, заключающиеся в следующем: если на вас оказывается информационно-манипулятивное воздействие, необходимо максимально возможно отвлечься от источника информации. То есть, слушать - и не слышать, смотреть - и не видеть, и т.п. Именно это является наиболее эффективным способом противодействия, и к тому же, позволяет человеку не отключаться от источника информации, а значит не пропустить ту информацию, которая покажется ему важной.

#### 3. Смех, насмешка, высмеивание.

Сей факт обычно сразу нивелирует получаемое от манипулятора сообщение, заставляя последнего «выходить из себя», а значит, и показывать свою «истинную сущность».

#### 4. Мнимое непонимание.

Заставляет возможного манипулятора «раскрыться», более подробно объясняя, что он, собственно хочет, ибо успешность манипуляций базируется на такой особенности психики, как домысливание (когда в слова человека вкладывается иной раз совсем другой смысл).

#### 5. Критичность мышления.

Способность ставить все под сомнения, доходить до понимания всего самолично, принимать на веру только после подтверждения своим опытом, т.е. развитая критичность мышления.

#### 6. Вера в собственную избранность.

#### 7. Возможность выбора.

Если у человека будет свобода выбора, то он уже не на 100% примет слова манипулятора. Наличие выбора означает, что человек не загнан в угол, означает, что есть выход, отсутствует паника (паника является формой страха, когда человек видит выход, но понимает, что не может им воспользоваться).

#### 8. Наличие времени для обдумывания.

Ограниченность временем является существенным способом оказания манипулятивного воздействия. Поэтому наличие времени для обдумывания того или иного ответа, т.н. «времени на размышление», в большинстве случаев позволяет уверенно отыскать пути выхода из любой сложной и критической ситуации, а значит само по себе манипулятивное воздействие может быть нивелировано.

#### 9. Бесстрашие и уверенность в себе.

Наличие уверенности человека в собственных силах позволяет преодолевать любые направленные на него манипуляции. Человек, которому «нечего терять», представляет собой грозную силу, т.к. такого человека невозможно подчинить, ибо любое подчинение направлено на провоцирование чувства страха и невроза, страха за свою жизнь, карьеру, проч. или за жизнь близких.

#### 10. Самодостаточность.

Последний факт также является наиболее эффективным, и позволяет избежать подавляющего количества манипуляций со стороны кого бы то ни было, ибо человеку, исповедующему самодостаточность, не нужны поправки и льготы со стороны других; а значит, он не будет ничего ни у кого ни просить, ни брать. Тем самым сохранит свою исключительность и целостность, не подвластность влиянию со стороны, и становится абсолютно неподкупен никаким манипуляциям.

По мнению действующего сотрудника дежурной части Степанищевой Т.А., здесь возразить трудно, ибо технология противостояния манипулятивным воздействиям со стороны гражданина важна для изучения каждому сотруднику. Важно уметь грамотно противостоять различным манипуляциям. В таких ситуациях надо уметь не поддаваться манипулятивным действиям, для этого надо изучать технологию воздействия манипуляциям. **Алгоритм преодоления манипуляций заключается в развитии и совершенствовании сознания человека**

Любой конфликт, в конце концов, имеет свое разрешение. Формы их разрешения зависят от стратегии поведения субъектов в процессе развития конфликта. Эту часть конфликта называют эмоциональной стороной и считают ее наиболее важной.

Стратегия поведения в конфликте - это ориентация человека (группы) по отношению к конфликту, установка на определенные формы поведения в ситуации конфликта.

Исследователями К.У. Томасом и Р.Х. Килменном были разработаны основные наиболее приемлемые **стратегии поведения в конфликтной ситуации**. Они указывают, что существуют пять основных стилей поведения при конфликте: соперничество(конкуренция), сотрудничество, компромисс, избегание(уход) и приспособление.

Стиль поведения в конкретном конфликте, указывают они, определяется той мерой, в которой вы хотите удовлетворить собственные интересы, действуя

при этом пассивно или активно, и интересы другой стороны, действуя совместно или индивидуально.

**Компромисс как стиль поведения в конфликте** уже подразумевает некое приспособление. Потому как человек, идя на компромисс, уже ущемляет или подавляет собственные интересы. Могу предположить, что компромисс и приспособление отличаются степенью и мерой выраженностью удовлетворения собственных интересов, именно поэтому ученые разделили данные стили.

**Соперничество** или конкуренция выражается в стремлении настоять на своем путем открытой борьбы за свои интересы, в занятии жесткой позиции непримиримости антагонизма в случае сопротивления. Могут быть формы соперничества, такие как применение власти, давление, использование зависимого положения соперника. Конфликтная ситуация и особенно ее разрешение воспринимаются как вопрос победы или поражения. Такая стратегия обычно применяется, когда направленность на собственные интересы значительно превышает интересы соперничающей (конкурирующей) стороны. Однако недостатком этой стратегии является возможность повторных вспышек конфликта из-за ухудшения взаимоотношений.

Действующий сотрудник дежурной части Камшу К.А.отмечает, что когда человек выбирает такой стиль поведения, то он уже подсознательно, свои интересы и желания ставит на первое место, интересы другого для него не имеют значения вообще, либо имеют, но в очень маленькой степени. Тут тоже все зависит от отношения человека к человеку. Думаю, такой стиль в конфликте выбирают либо люди, которые практически не знакомы, либо люди с плохими взаимоотношениями, либо человек по своей натуре является конфликтным.

**Сотрудничество** представляет собой поиск решений в конфликте, полностью удовлетворяющих интересам обеих сторон в ходе открытого обсуждения. Наблюдается содержательный и откровенный анализ разногласий в ходе выработки решений. Такое поведение ориентировано не на отстаивание своих интересов любой ценой, а на поиск совместного решения.

**Компромисс** представляет собой стремление урегулировать разногласия путем двухсторонних уступок. Выражается в поиске такого решения. Когда внешне никто не выигрывает, но и не проигрывает. В этом случае интересы обеих сторон полностью не раскрываются. Такая стратегия ведет к уменьшению недоброжелательности, позволяет относительно быстро разрешить конфликт. Вместе с тем есть вероятность появления неудовлетворенности «половинчатыми» решениями.

А такой стиль выбирают люди, которые уважают чувства друг друга, они готовы пожертвовать своими интересами ради другого, но ждут такой же шаг.

**Избегание** или уход предполагает стремление не брать на себя ответственность за принятие решения, не видеть разногласий, отрицать конфликт, считать его безопасным. Наблюдается стремление выйти из ситуации, не уступая и не настаивая на своем, воздерживаясь от споров, дискуссий и возражений противоположной стороне. Такое поведение уместно, если предмет разногласий не представляет для человека большой ценности, а сам он ориентируется на разрешение ситуации само собой.

**Приспособление** выражается в стремлении сохранить или наладить благоприятные отношения, обеспечить интересы соперника путем сглаживания разногласий. При этом наблюдается готовность уступить, пренебрегая собственными интересами. Это выражается в уклонении от обсуждения спорных вопросов, в согласии с требованиями и претензиями. Эта стратегия может быть признана рациональной, если предмет разногласий имеет для человека меньшую ценность, чем взаимоотношения с соперником.

Думается, что такой стиль выбирают люди, которым другой человек очень дорог. И они готовы полностью подавить свои интересы в его пользу.

Для более успешного разрешения конфликта желательно не только выбрать стиль, но и составить **карту конфликта**, разработанную Х. Корнелиусом и Ш. Фэйром.

Суть ее состоит в следующем:

1. Определите проблему конфликта в общих чертах;

2. Выясните, кто вовлечен в конфликт;

3. Определите подлинные потребности и опасения каждого из главных участников конфликта.

**Использование различных способов предотвращения и позитивного разрешения конфликтов:**

*Полемические приемы*<sup>vii</sup>:

*Юмор, ирония, сарказм* эмоционально воздействуют на оппонента, поэтому шутовское или ироническое замечание может поставить оппонента в затруднительное положение, привести к растерянности, что поможет выиграть время и собраться с силами. Однако будем аккуратны: вряд ли кому-то понравится быть объектом насмешек. Помним судьбу Сократа, использовавшего иронию в своих диалогах.

«*Возвратный удар*» или прием бумеранга (бумеранг – метательное орудие, которое возвращается в то место, откуда было пущено) – тезис или аргумент обращаем против тех, кто их высказал, при этом сила удара увеличивается, поражение становится очевидным.

«*Подхват реплики*» - разновидность «возвратного удара» - используем реплики противника для усиления собственной аргументации, опровержения доводов оппонента, оказания психологического воздействия на слушателей. Особенно эффективен на совещании, конференции, митинге и др.

«*Атака вопросами*» – не просто задаем вопросы, а перехватываем инициативу в задавании вопросов, что делает положение оппонента затруднительным, заставит его защищаться, оправдываться (а наше – выигрышным).

«*Доведение до нелепости*» («сведение к абсурду» лат. *reductioabsurdum*) - при опровержении показываем ложность тезиса или аргумента, т.к. следствия, вытекающие из него, противоречат действительности.

«*Довод к человеку*» (лат. *adhominem*) – прием психологического воздействия для убеждения оппонента, принуждения его принять определенную точку зрения: приводим аргумент, связанный с его

человеческими качествами, ценностями, предпочтениями, оцениваем достоинства и недостатки противника. Однако используем этот прием совместно с аргументами, относящимися к предмету спора, чтобы нас не упрекнули в подмене тезиса (как будто обсуждаем не существо суждения, а личные качества выдвинувшего его).

«Апелляция к публике» (разновидность «довода к человеку») – прием психологического воздействия с целью склонить аудиторию на свою сторону: обращаемся к чувствам слушателей – жалости, сострадания, всепрощения и др.

По мнению действующего сотрудника дежурной части Зариповой Р.Ф., для современного человека жизненно необходимо уметь спорить конструктивно, чтобы установить истину, найти оптимальное решение проблемы, прояснить и отстоять свою позицию

*Используем в сложной ситуации спора позволительные уловки (не мешают выяснению истины, не компрометируют оппонента).*

#### **На заметку оперативному дежурному:**

#### **Основные приемы, необходимые для предотвращения конфликта:**

- не отвечайте на агрессию агрессией;
- не оскорбляйте и не унижайте оппонента ни словом, ни жестом, ни взглядом;
- дайте возможность оппоненту высказаться;
- старайтесь выразить свое понимание в связи с возникающими у оппонента трудностями;
- в спорах ни когда не переходите на личности;
- не делайте скоропалительных выводов, не давайте поспешных советов;
- предложите оппоненту обсудить возникшие проблемы в спокойной обстановке;
- не используйте психологического давления на собеседника.

По мнению действующего сотрудника дежурной части Беляевой Н.А., необходимо использовать различные способы предотвращения и позитивного

разрешения конфликтов. Неразрешённый конфликт будет забирать намного больше сил, времени и здоровья.

Уровень коммуникативной культуры современного оперативного дежурного определяется такими личностными качествами, как стрессоустойчивость, коммуникабельность, умение применять психологические приемы общения, отстаивать свою точку зрения и вызывать доверие граждан, опираясь при этом на нормы закона и не выходя за его рамки.

В установлении оперативным дежурным психологического контакта с гражданином можно выделить несколько этапов, которые включают в себя часть общего процесса развития общения:

**1. Прогнозирование предстоящего общения.** Для оптимального достижения целей при установлении психологического контакта весьма целесообразно иметь предварительный план действий, спрогнозировать предстоящее общение. Для этого необходимо иметь в наличии предварительные данные о личности, с которой предстоит общаться.

**2. Создание внешних условий, облегчающих установление контакта.** В каждом конкретном случае внешние условия должны идеально соответствовать той социальной роли, которую необходимо проявить в процессе общения. Ничто не должно мешать общению, отвлекать вашего собеседника. Обстановка должна располагать к доверительной беседе.

**3. Проявление внешних коммуникабельных качеств и накопление согласия.** Улыбка, радушие в облике, жестах, мимике располагают собеседника к вам. У него невольно вызываются также положительные эмоции, что имеет значение для процесса установления психологического контакта. Как уже отмечалось выше, сотруднику милиции в процессе общения с гражданами очень часто приходится преодолевать психологические барьеры в общении. С этой целью необходимо накопление согласия с собеседником на первоначальном этапе общения.

**4. Поиск общих и нейтральных интересов.** На начальной стадии общения важно расположить человека к себе, найти общий язык с ним.

Решению этой цели помогает выявление общих и, в то же время, нейтральных интересов (это может быть хобби: коллекционирование марок, монет, книг; увлечения: спортом, туризмом и т.п.). Общие интересы и их поиск всегда вызывают положительные эмоции и инициатор контакта в данном случае является источником этих эмоций. Само по себе общение по интересу сближает собеседников, создает группу ("мы - охотники", "мы - болельщики одной команды" и т.п.). Нейтральные интересы всегда к тому же снижают различие в интересе и статусе.

**5. Действия по ликвидации помех в общении.** При развитии психологического контакта с человеком необходимо обращать внимание и предпринимать необходимые меры по ликвидации помех в общении, к которым можно отнести отрицательное отношение к предстоящему общению; наличие психических состояний, затрудняющих, делающих невозможным развитие общения; вмешательство посторонних лиц и т.п.

**6. Индивидуальное воздействие.** Завершать установление психологического контакта сотрудник должен индивидуальным воздействием на личность собеседника, которого он к тому же ждет. Цель этого воздействия - получение от него доверительной информации. При этом могут вырабатываться какие-то общие нормы доверительных отношений на будущее.

Как уже отмечалось, большое значение для профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел имеют их ролевые умения - способность перевоплощаться при решении ряда важных оперативно-служебных задач. От этих умений зависит не только конечный результат деятельности сотрудника, но, зачастую, и его личная безопасность.

*Под профессионально-ролевым поведением сотрудников дежурной части понимается поведение, в котором регулируется внешний вид человека, маскируются его истинные внутренние состояния, создающие у окружающих*

При формировании навыков ролевого поведения необходимо научиться и правильно пользоваться средствами ролевого поведения: маскировочными, личностно-психологическими и поведенческими. Маскировочные средства -

это материальные средства: одежда, прическа, предметы украшения и т.п. Необходимо помнить, что экипировка должна соответствовать той роли, которую выбрал для себя сотрудник.

Личностно-психологические средства ролевого поведения - это содержание и манера разговора, демонстрируемые качества и привычки. Причем здесь могут маскироваться или напротив - демонстрироваться как сильные, так и "слабые" стороны своей личности, в зависимости от складывающейся оперативно-служебной ситуации.

Например, при проведении допроса следователь, чтобы "усыпить" бдительность обвиняемого, прикидывается доверчивым "простачком", неопытным сотрудником, которого легко можно обхитрить. Ну и, наконец, поведенческие средства ролевого поведения - это играемая роль, занимаемая позиция, проводимая линия и тактика поведения. Здесь очень важно помнить следующее: необходимо подстраиваться под своего противника, уметь идентифицировать его истинную роль, обладать эмпатией (способностью сопереживать, понимать чувства другого человека).

Все эти навыки и умения связаны с определенным артистизмом, полным владением способами презентации (подачей себя) в поведении.

Итак, как видно, профессиональное общение - довольно сложный процесс, требующий развития определенных способностей сотрудника, но при наличии желания и соответствующей коммуникативной подготовки, он легко может стать управляемым, что положительно отразится на результативности деятельности сотрудника.

### **РАЗДЕЛ Ш. МОТИВАЦИЯ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОПЕРАТИВНОГО ДЕЖУРНОГО КАК КАЧЕСТВЕННАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПОРТРЕТА ЛИЧНОСТИ**

Мотивация сотрудников - это одно из основных средств обеспечения эффективного использования ресурсов, мобилизации всего имеющегося кадрового потенциала. Сегодня используют разные методы стимулирования для мотивации сотрудников в органах внутренних дел как денежные, так и другие нематериальные методы вознаграждения<sup>2</sup>.

Проблема мотивации сотрудников дежурной части подробно рассматривается сегодня в научных и публицистических изданиях<sup>3</sup>.

Предметом нашего рассмотрения являются система мотивации оперативного дежурного.

Одно из общих определений можно сформулировать следующим образом:

**мотивация — состояние личности, определяющее степень активности и направленности поведения человека в конкретной ситуации<sup>4</sup>.**

В этом определении характеристика мотивов состоит из двух элементов: деятельности и направленности.

Следует отметить, что деловитость не является залогом нужной мотивации. Сотрудник может и быть исполнительным, но профессионализм, грамотность могут отсутствовать, если такой сотрудник концентрирует свою деятельность (энергию) на решении задач, которые не являются главными на данный момент времени. В соответствии с этим конечная цель подчиненного

---

<sup>2</sup> Дукманов М. В. Некоторые проблемы адаптации молодых сотрудников к службе в органах внутренних дел // Труды Академии управления МВД России. 2016. № 4 (40).

<sup>3</sup> Радионов Д.В. Способы мотивации сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации: <https://cyberleninka.ru/article/n/sposoby-motivatsii-sotrudnikov-organov-vnutrennih-del-rossiyskoy-federatsii>

<sup>4</sup> <https://cyberleninka.ru/article/n/sposoby-motivatsii-sotrudnikov-organov-vnutrennih-del-rossiyskoy-federatsii>

сотрудника в профессиональной деятельности не достигнута. Здесь может скрываться много причин, например, когда руководство осуществляет некачественный контроль, отсутствует необходимая информация и т. д. Из-за слабой концентрации деятельности в профессиональной сфере в действительности имеет место возникновение конфликта между собственными интересами сотрудника и целями коллектива.

Преимущественно простой пример процесса мотивации содержит в себе три элемента:

— нуждаемость, которая создает готовность и имеет отношение к желаемому результату (в теории А.Н.Леонтьева<sup>5</sup>, предмет потребности). Сотрудники испытывают нужду в таких предметах, как одежда, квартира, личный автотранспорт, а также в таких, как ощущение уважения, объективная вероятность личностного профессионального роста и т. д.;

— целенаправленный ход действий - сотрудник своими действиями старается удовлетворить потребности и находит поведение, которое способствует продвижению в направлении цели. Причастность к совместной профессиональной деятельности - одно из средств целенаправленного действия. Желание занять управляющую должность тоже представляет элемент целенаправленного действия, обращенный на возмещение потребностей в общественном признании.

— удовлетворение потребностей - по существу удовлетворение потребностей представляет позитивное состояние спокойствия и комфорта, которое испытывает человек, когда его настроение находит положительное подтверждение удовлетворения какой-либо потребности.

Методы мотивирования сотрудников могут быть различными и порой зависят от разработанной системы мотивирования в организации.

Существуют следующие методы мотивирования эффективного трудового поведения:

---

<sup>5</sup> Леонтьев А.Н. Деятельность. Сознание. Личность: Библиотека <http://www.koob.ru>

- материальное поощрение;
- организационные методы;
- морально-психологические.

Больше всего в этой области свой вклад в содержание теории мотивации сделали Маслоу, МакКлелланда и Герцберга.

Абрахам Маслоу считал, что предметом психологии оказываются действия человека, а не сознание такового. Сущностью поведения человека является основа его потребностей, которая классифицируется по нескольким группам:

- физиологическая потребность. Это важная жизненная обусловленность для выживания людей и содержится: в еде, в воде, в отдыхе и т. д.;

- потребность быть в безопасности и определенной уверенности в «завтрашнем дне» - избавление от опасности со стороны окружающей нас среды и надежность в благоприятном будущем;

- социальные потребности - обязательное взаимодействие с социальным окружением. Такие потребности могут заключаться: в коммуникации с людьми (чувство «локтя» и взаимопомощь), в признании окружающими и стремлении к личностным достижениям;

- потребность самовыражения, т.е. потребность в воплощении в жизнь своих существенных возможностей.

В процессе формирования экономических взаимоотношений и повышения качества управления значительное место отводится потребностям более высокого уровня. С позиции взгляда Дэвид МакКлелланд, конструкция потребностей высшего уровня носит три существенных обстоятельства: стремление к успеху, стремление к власти, стремление к признанию. В таком случае успех рассматривается как персональное достижение в профессиональной деятельности, как решимость в принятии непростых управленческих решений и способность за них ответить, а не как похвала или популярность со стороны коллег. Стремление к власти по видимости отражает компетентность сотрудника с успехом справляться с заданиями на том или

ином уровне управления организацией, а стремление к признанию - умение человека быть неформальным лидером, обладать личным мнением, способным убеждать свое окружение.

В соответствии с концепцией МакКлелланда люди, рвущиеся к власти, имеют возможность удовлетворить эту потребность и делают это при назначении на определенные вышестоящие должности в организации.

Распоряжаться такими потребностями возможно при подготовке сотрудников к переходу на вакантные должности с проведением их аттестации, распределением на курсы повышения квалификации и т.д. Такие сотрудники обладают большими коммуникативными способностями и стараются расширить круг общения. Руководителям таких сотрудников следует способствовать этому.

Эта теория приобретает все большее признание в связи с потребностью определить силу воздействия материальных и нематериальных факторов на профессиональную мотивацию сотрудника. Двухфакторная модель, созданная Фредериком Герцбергом, может показать удовлетворенность сотрудника работой.

Первая модель факторов мотивации связана с внутренними потребностями и самовыражением личности сотрудника, а также с окружающей его средой, в которой осуществляется профессиональная деятельность. Вторая модель факторов мотивации связана с характером и условиями профессиональной деятельности. В таком случае руководитель обязан учитывать необходимость подытожить содержательную часть работы.

Из первой модели факторов Ф. Герцберга видно, что они совпадают с физиологическими потребностями, такими как потребность в безопасности и уверенность в будущем.

Одним из мотивирующих факторов является оплата профессиональной деятельности, которая связана непосредственно с результатами итогов работы. Сотрудники должны быть уверены в наличии прочной связи между получаемым материальным вознаграждением и производительностью труда.

Поэтому в оплате за профессиональную деятельность обязательно должна присутствовать составляющая, которая зависит от полученных результатов.

Для нашей страны свойственны склонность к общей деятельности, престиж и уважение со стороны сотрудников и т.д. На современном этапе развития иногда в непростой экономической обстановке сложно поднять заработную плату труда сотрудников до желательного им уровня, отдельное внимание надлежит уделить нематериальному мотивированию, организующего пластичную систему льгот для сотрудников, гармонизируя профессиональную деятельность, в том числе:

- согласиться, что сотрудник имеет самое важное для организации значение, в значительной степени предоставить ему свободу для творческого процесса, практиковать программы развития в профессиональной деятельности и ротации личного состава;

- использовать в деятельности скользящий план режима работы, неполную рабочую неделю и при удобном случае - возможность выполнять свою профессиональную деятельность, как на рабочем месте, так и дома с использованием современных технологий связи;

- премировать сотрудников по итогам выполненной ими работы, а также использовать различные методы поощрения в организации, в которой они работают;

- организовать условия для проведения релаксации и досуга, например: предоставить бесплатные путевки наиболее отличившимся сотрудникам в профессиональной деятельности, выдавать ссуду на приобретение жилого помещения для семьи сотрудника, дачного участка или автотранспорта и т. п.

Определяя мотивирующие факторы профессиональной деятельности, можно не сомневаться, что они приведут к удовлетворению таких потребностей.

Это указывает на то, что любой сотрудник может выразить свою значимость для организации и сослуживцев, поэтому оценка результатов профессиональной деятельности любого сотрудника позволит дать

возможность самостоятельно осуществлять деятельность в соответствии с его компетенцией, консультировать собственных сотрудников.

В подразделениях следует создавать обстоятельства для организации общей команды. Вмешиваться в появляющиеся неформальные команды только в отдельных обстоятельствах, если такие команды не наносят, по сути, реального вреда целям организации. Любой сотрудник полагается на свою собственную способность планировать и организовать профессиональную деятельность. Его деятельность следует ориентировать на организацию работы так, чтобы мотивация у сотрудника на выполнение профессиональной деятельности оставалась стабильной, конечно же, при непосредственном участии руководителя подразделения.

Таким образом, мотивы играют определяющую роль в профессиональной деятельности сотрудника. Отсутствие мотива в такой деятельности способствует нецелесообразному ее осуществлению. Разнообразие мотивов дает возможность с разных сторон воздействовать на психику сотрудника, а также различной силой и вызывать направленную или противоположную активность в деятельности последнего.

Практическая деятельность руководителя состоит в поиске способов и методов мотивации, то есть эффективном воздействии на подчиненного сотрудника с целью сформировать у него желание на качественную деятельность, с фиксацией мотивационных ориентаций сотрудника и его профессионального и субъективного потенциала.

По мнению профессора В. В. Вахниной, профессиональная мотивация деятельности сотрудника рассматривается как специфическое мотивационное образование, формирующейся динамическим комплексом потребностей, а также мотивов и формирующихся в обществе ценностных ориентаций, дающих толчок к успешному усвоению знаний, способностей и высокой квалификации в профессиональной деятельности. Такая мотивация в большей степени

выражает свое влияние на коэффициент полезного действия в профессиональном, личностном росте и на всем пути деловой карьеры<sup>6</sup>.

Единых методов мотивации сотрудников в профессиональной деятельности на сегодняшний день не существует. Но любой метод мотивации, обусловленный деятельностью руководителя, должен быть основан на принципе организационной стратегии управления человеческими возможностями как ресурсами. Это говорит о том, что сотрудник встраивается в стратегию целей и задач организации через профессиональную деятельность, выбор конкретного метода мотивации происходит с помощью наблюдений за сотрудником, зависит от способности быть активным, компетентным, умения самореализовываться и постоянно самосовершенствоваться, что послужит формированию устойчивых профессиональных детерминантов.

*Мотивация профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел - процесс и результат формирования профессионально значимых мотивов, возникновению и развитию которых способствуют осознание сотрудником значимости своего труда, реализация своих возможностей посредством выполнения служебных обязанностей, адекватная система стимулов, а также общественное признание деятельности.*

**Установки оперативного дежурного** как составляющая мотивации способны менять устойчивые образцы поведения и образа действий, изменяя характер и личность человека. *Психологические установки человека включают в себя его представления о мире, о самом себе и о взаимоотношениях с другими людьми.* Обычно они закладываются еще в детском возрасте. Многие специалисты в области личности уверены, что именно установки являются основой личности. Например, исследователь темперамента Мэри Ротбарт утверждает, что личность и характер человека состоят не только из темперамента и привычных паттернов поведения, но и из того, как человек воспринимает себя, окружающих людей и события.

---

<sup>6</sup> Вахнина В. В. Психологические особенности мотивации личности руководителя органов внутренних дел: дис. ... канд. психол. наук. М., 2012.

## УСТАНОВКА НА РОСТ

Исследования Кэрл Дуэк показывают, что приобретенные психологические установки влияют на успех человека в жизни. Люди с установкой на данность уверены, что их качества, например, интеллект раз и навсегда заложены в них и не подлежат изменению. Люди с установкой на рост убеждены, что большинство их качеств можно развивать и что многое зависит от приложенных ими усилий и готовности обучаться.

Люди с установкой на рост более открыты к обучению, готовы к сложным задачам и легче восстанавливаются после неудач. Данная установка позволяет успешно справляться с такими событиями, как сложные деловые переговоры, разрешение конфликтов в романтических отношениях. То есть установка на рост позитивно влияет на ключевые стороны жизни (учеба, карьера, личная жизнь) человека.

Таким образом, психологическая установка играет важную роль в стратегии решения сложных задач, саморегуляции и умению смиряться с неудачей и идти дальше. Изменение установки способно коренным образом изменить всю жизнь человека.

### ***Виды установок***

Нет такого человека, который не имел бы в подсознании модели поведения. Психологи условно делят психологические установки на четыре типа:

1. Я хороший и ты хороший. Это самая эффективная установка, благодаря которой человек понимает, что чаще всего причиной каких-то неблагоприятных поступков окружающих людей является недомыслие, а не спланированное желание напакостить. Если человек имеет такую установку, то он адекватно оценивает себя и ждет того же от других. Они не тратят время на выискивание недостатков в себе или окружающих, а сотрудничают конструктивно.

2. Я хороший, а ты плохой. Такая установка характерна для тех, кто может самоутвердиться только за счет окружающих. Эти люди в собственных

проблемах обвиняют окружающих, пытаются выместить раздражение из-за того, что не получается задуманного. Человек с такой установкой способен возвыситься в собственных глазах только после того как унизит других людей.

3. Я плохой, а ты хороший. Чаще всего установку можно обнаружить у тех людей, которые имеют низкую самооценку или страдают комплексом неполноценности. Они стремятся отдалиться от людей, не входят в близкий контакт или, наоборот, выбирают сильную личность и "присасываются" к ней. Для людей с такой установкой характерна хроническая депрессия.

4. Я плохой и ты плохой. Самая патовая установка. Из-за подобных мыслей человек перестает радоваться жизни, интересоваться людьми, его постоянными спутниками становятся безнадежность и тоска. Таких людей отличает легкая раздражительность, непредсказуемость и склонность к депрессиям в тяжелой форме. Они не видят выхода из ситуации, а потому не могут изменить свое мировоззрение.

Конечно, в чистом виде установки встречаются редко, но случается и такое. Как правило, у человека в голове смесь из всех установок, но есть одна, которая занимает доминантную позицию.

По этой причине важно работать над собой и постоянно совершенствоваться.

### ***Структура установки***

Из чего же состоит установка?

- когнитивный фактор;
- чувственный образ или аффективный компонент;
- поведенческий компонент или действия, которые относятся к объекту оценивания.

Психологи считают, что установка отражает психологическое состояние и внешнее ощущение человека.

### ***Социальная установка***

Социальной установкой называется потребность человека включаться в контактные группы. При этом возникают социальные поведенческие

ситуации. Этот вид психологических установок возникает после оценки тех или иных общественных объектов. В этом случае учитываются социальные ситуации, во время которых человек совершает какие-либо поступки. Последние и становятся социально значимой единицей поведения.

Проще говоря, социальной установкой является отношение человека к окружающим и всем событиям и процессам, что происходят в обществе. Именно по поступкам и отношению дается личностная характеристика.

Теория установки Узнадзе заключается в следующем: он называет установкой целостное состояние, которое предопределяет и предвосхищает сознательное поведение.

Он считает, что установка появляется в тот момент, когда организм начинает контактировать с окружающей средой. Ситуация взаимодействует с потребностью и они удовлетворяются. Получается, что установка может возникнуть в двух случаях:

1. Если присутствует актуальная потребность.
2. Если возникает ситуация реализации этой потребности.

### **Примерные психологические установки личности**

- «Мои действия согласуются с моими мыслями»
- «Я живу в согласии с природой и самим собой»
- «Я полон творческих идей, которые приносят людям радость и счастье».
- Я преисполнен уверенности в себе и верю в свои силы.
- Все события, происходящие в моей жизни, идут мне на пользу.
- Я полон сил и энергии.
- Я обязательно достигну всех своих целей.
- Моя внутренняя сила и уверенность в себе растут с каждым днем.
- Я успешен во всем.
- Я радуюсь всем событиям, которые могут научить меня чему-нибудь новому.

Психологическая установка – это неосознанные мысли и эмоции человека, исходящие из его предыдущего опыта и определяющие его действия в различных ситуациях. Это некоторая схема, ядро нашего мировоззрения, призма, через которую преломляется внешний и внутренний мир.

На наш взгляд, исследование социально-психологических установок и ценностных ориентаций юристов актуально в силу следующих обстоятельств:

во-первых, социально-психологические установки и ценностные ориентации личности влияют на ее профессиональное развитие и успешность профессиональной деятельности, поскольку организуют поведение специалиста и служат достижению профессиональных целей;

во-вторых, задают ценностно-смысловую направленность личности;

в-третьих, способствуют самореализации личности, в том числе в профессиональной сфере жизни.

**Психологические приемы, позволяющие оперативному дежурному самостоятельно выявлять личностные особенности путем анализа конкретных жизненных и профессиональных ситуаций**

*Личность — это конкретный человек, являющийся представителем определенного общества, определенной социальной группы, занимающийся конкретным видом деятельности, осознающий свое отношение к окружающему и наделенный определенными индивидуально-психологическими особенностями.*

Сущностная характеристика личности и ее основные особенности определяются:

1. *Содержанием мировоззрения человека, его психологической сущностью.*

2. *Степенью целостности мировоззрения и убеждений, отсутствием или наличием в них противоречий, отражающих противоположные интересы разных слоев общества.*

3. *Степенью осознанности человеком своего места в обществе.* Очень часто бывает, что человек слишком долго не может в силу разного рода

обстоятельств найти свое место в обществе, что не позволяет его мировоззрению окончательно оформиться и эффективно проявляться.

*4.Содержанием и характером потребностей и интересов, устойчивостью и легкостью их переключаемости, их узостью и многогранностью.*

*5.Спецификой соотношения и проявления различных личностных качеств.* Личность настолько многогранна в своих индивидуально-психологических проявлениях, что соотношения ее разнообразных качеств могут сказываться также на проявлениях мировоззрения и на поведении.

*Общественно полезная деятельность* - это труд, в условиях которого развивается человек и формируются его важнейшие качества

Факторы психического развития личности могут быть внешними и внутренними.

*Внешними факторами* выступают окружающая среда и общество, в которых развивается человек.

*Внутренними факторами* развития личности выступают биогенетические и физиологические особенности человека и его психики.

Основные тенденции психического развития.

*Тенденция 1.* выражается в движении от произвольности, непосредственности восприятия и оценки воздействий окружающей среды и общества к произвольному, сознательному взаимодействию с ними.

*Тенденция 2.* выражается в становлении и стабилизации аналитико-синтетической деятельности мозга человека, усложнении его эмоционально-волевой сферы.

*Тенденция 3.* состоит в постепенном переходе от наглядно-действенной, наглядно-образной формы отражения действительности к отвлеченной, абстрактно-логическому ее осмыслению.

*Тенденция 4.* характеризуется постепенной интеллектуализацией и усложнением всех сторон жизни и деятельности личности, что приводит к формированию устойчивых черт направленности, характера и способностей,

осмыслению положительных и отрицательных сторон темперамента, их продуктивному использованию в интересах совершенствования личности.

*Тенденция 5.* свидетельствует о характере завершения процесса формирования личности, возможных направлениях ее адаптации к социальному и профессиональному окружению..

Обозначенные тенденции развития определяются в большей мере самой личностью в ее развитом состоянии, которое отличается устойчивостью и стабильностью личности.

Эмоционально-волевая устойчивость может рассматриваться как один из важнейших показателей саморегуляции и психологической подготовленности сотрудников к профессиональной деятельности. Под ней понимается *способность сохранять в сложных условиях благоприятное для успешной работы психическое состояние.*

Эмоционально-волевая устойчивость проявляется в:

- отсутствии у сотрудника в экстремальных ситуациях психологических реакций, снижающих эффективность действий и порождающих неточности, промахи, ошибки;
- натренированности в безукоризненном выполнении профессиональных действий в психологически сложных условиях;
- умении сохранять профессиональную бдительность, проявлять разумную настороженность и внимание к риску, опасности, неожиданностям;
- неподатливости к психологическому давлению со стороны третьих лиц, пытающихся влиять на строго законное ведение юридических дел;
- умении вести напряженную психологическую борьбу с лицами, противодействующими предупреждению, раскрытию и расследованию преступлений;
- умении владеть собой в психологически напряженных, конфликтных, провоцирующих ситуациях.

В современных условиях деятельности сотрудников органов внутренних дел успех выполняемой ими работы, эффективность совместного труда

сотрудников, психологический климат в коллективе в значительной степени зависят от умения регулировать свое поведение, сдерживать чувства, контролировать настроение, считаясь с требованиями ситуации и окружающих.

Сотрудникам органов внутренних дел особенно необходимы четкий самоконтроль, высокое самообладание, способность принимать оперативные решения, управлять служебными операциями, поведением и эмоциями.

Не вызывает сомнения, что умение путем саморегуляции снять эмоциональное напряжение, подавить чувство страха и неуверенности, сконцентрировать внимание и мобилизовать все силы для выполнения поставленной задачи является чрезвычайно важным качеством сотрудника органов внутренних дел. Частое пребывание в опасных, а иногда и угрожающих жизни, ситуациях требует от сотрудников умения владеть собой, быстро оценивать сложные ситуации и принимать наиболее адекватные решения. Это будет способствовать более эффективному выполнению поставленных задач и уменьшению чрезвычайных происшествий и срывов профессиональной деятельности среди личного состава органов внутренних дел.

Неумение сотрудника регулировать психическое состояние и действия приводят к отрицательным, а зачастую и тяжелым последствиям как для него самого, так и для окружающих. Неумение управлять своим поведением снижает способность социально-психологической адаптации личности к данным условиям среды, является серьезной помехой в реализации ее жизненного потенциала.

На сотрудников органов внутренних дел ежедневно оказывают воздействие различные факторы, зачастую имеющие стрессовый характер. Это, в свою очередь, может привести к появлению усталости, переутомления, возникновению различных отрицательных эмоциональных состояний, к расстройствам профессионально-служебной деятельности.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Необходимым условием эффективной деятельности оперативного дежурного является знание закономерностей и механизмов продуктивного общения.

В данном пособии рассмотрены основы психологии поведения, общения и личности оперативного дежурного как ключевые составляющие модели его психологического портрета. Необходимо знать особенности личности собственной и понимать особенности личности собеседника, в общении с ним влиять на состояние его и собственное, понимать структуру общения как конструктивного процесса и значение каждой его стороны в результатах общения. Чтобы управлять этим процессом и вести его к продуктивному результату. Необходимо знание и технологии эффективного воздействия на партнера по общению в ситуациях служебной деятельности, и знание психологических особенностей личности гражданина, представляющего в своем поведении и общие особенности группы людей или некоторой их категории, так и индивидуальные специфические особенности.

Важен и тип личности самого сотрудника дежурной части как некоторое системное сочетание многих своеобразных особенностей. Можно спрогнозировать и оптимальные линии поведения сотрудника полиции в общении с гражданами определенной социально-психологической категории. Кроме того, имеющиеся особенности личности проявляют ее в общении как затруднительную для диалога или не затруднительную. Есть известная специфика оказания психологической поддержки персоналом дежурной части лицам, находящимся в кризисных и экстремальных ситуациях. Сотруднику дежурной части необходимо формировать навыки определения психологического состояния пострадавших, понимать алгоритм поддержания контакта с гражданином в общении.

Наконец, в дежурной части активно задействовано и общение по телефону.

Оно тоже имеет выраженные психологические особенности. В их числе отсутствие визуального контакта и визуальной информации, оперативность передачи информации, краткость и интенсивность взаимодействия, возможное искажение и потеря информации из-за помех, характеристика голоса (скорость речи, интонация, тембр, энергия, дикция). Наконец, сотруднику нужно уметь правильно задавать вопросы, и правильно выслушивать жалобы. Очень много разных непростых аспектов организации общения сотрудника дежурной части с гражданами. Их знание - одно из необходимых условий повышения профессионального мастерства сотрудников дежурной части.

Выполненный нами анализ проблемы дает возможность сделать ряд выводов:

1. Оперативному дежурному крайне важно иметь представление о психологических условиях и психотехнологии профессионального общения сотрудников ОВД с гражданами, наборе допустимых психологических приемов и методов, применяемых в профессиональном общении сотрудника органов внутренних дел;

2. Важное значение для результата деятельности оперативного дежурного имеет знание о структуре профессионального общения сотрудников дежурной части, условиях и психологических предпосылках для установления коммуникативного контакта и эффективного взаимодействия;

3. Знание о психологических особенностях непосредственного контакта между партнерами по общению в ходе профессиональной деятельности сотрудников полиции позволяет выполнять своевременную коррекцию ошибочных действий или затруднительных ситуаций;

4. Важно развивать установки профессионального общения в контексте психолого-педагогической составляющей служебной деятельности сотрудников органов внутренних дел и установки совершенствования навыков самостоятельного развития профессионально важных качеств для предупреждения эффектов профессиональной деформации сотрудников

дежурной части.

5. Конфликтные ситуации довольно часто встречаются в деятельности оперативного дежурного. Он должен знать и понимать психологические причины конфликтов в общении, механизмы возникновения и разрешения конфликтов на примере конкретных ситуаций служебной деятельности сотрудников подразделений дежурной части. Анализировать закономерности конфликтного агрессивного поведения и взаимодействия, понимать особенности мотивации конфликтного поведения, правильно выбирать стратегии поведения в ходе конфликта.

Оперативному дежурному особенно необходимы четкий самоконтроль, высокое самообладание, способность принимать оперативные решения, управлять служебными операциями, поведением и эмоциями. В этой связи, овладение сотрудниками приемами и методами эмоционально-волевой саморегуляции является весьма актуальной задачей современного дня. Больших успехов в служебной деятельности добиваются те сотрудники, у кого крепче нервы, кто лучше умеет настроиться на борьбу с противником (преступником), кто умеет более рационально распоряжаться не только своими физическими и умственными ресурсами, но и сохранять на оптимальном уровне нервно-психическую активность, проявлять в сложных ситуациях оперативно-служебной деятельности свою волевою активность.

*Основной целью эмоционально-волевой саморегуляции является формирование особых психических состояний, способствующих наиболее оптимальному использованию сотрудником своих внутренних возможностей, раскрытию его творческого потенциала, более широкого и эффективного проявления его профессиональных качеств и способностей.*

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

### а) нормативно-правовые акты:

1. Кодекс этики и служебного поведения сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации: Приказ МВД России от 26 июня 2020 года № 460 «Об утверждении Кодекса этики и служебного поведения сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации»

2. Федеральный закон от 07.02.2011 N 3-ФЗ (ред. от 03.02.2014) "О полиции" // Собрание законодательства РФ.- 14.02.2011.- N 7.- ст. 900.

3. Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ (редакция от 23.07.2013) "Об образовании в Российской Федерации": <http://sudact.ru/law/doc/rRQgKIF3bXZV/001/>.

### Рекомендуемая литература:

### а) нормативно-правовые акты:

1. Европейский кодекс полицейской этики: рекомендация Комитета министров Совета Европы от 19 сентября 2001 года.

2. Кодекс этики и служебного поведения сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации: Приказ МВД России от 26 июня 2020 года № 460 «Об утверждении Кодекса этики и служебного поведения сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации»

3. Федеральный закон от 07.02.2011 N 3-ФЗ (ред. от 03.02.2014) "О полиции" // Собрание законодательства РФ.- 14.02.2011.- N 7.- ст. 900.

4. Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ (редакция от 23.07.2013) "Об образовании в Российской Федерации": <http://sudact.ru/law/doc/rRQgKIF3bXZV/001/>.

### б) основная литература

1. Аминов И.И. Психология делового общения: учебник для вузов (доп. Минобрнауки)/ И.И. Аминов. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2019.

2. Аутосуггестивные приемы в деятельности руководителей органов внутренних дел: учеб. пособие / Т. В. Мальцева, И. В. Шумилина – Москва: Академия управления МВД России, 2021.

3. Использование игровых технологий в образовательной среде Академии управления МВД России: учебное пособие / Т. В. Мальцева, О. М. Боева, Ю. Б. Макаренко. – Москва: Академия управления МВД России, 2021.

4. Никулин С.Г. Формирование социальной ответственности сотрудников ОВД: Теория и практика: учебно-методическое пособие / С.Г.Никулин. – Казань: Отечество, 2021. – 72 с.

5. Профессиональная подготовка полицейских: учебник в 4 ч. / под общ. ред. В.Л. Кубышко. – Часть 1. Профессиональный цикл. - М.: ДГСК МВД России, 2020. – 536 с.

#### **б) 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. Зайырбекова А.А. Этнопсихологические особенности защитных механизмов личности сотрудников органов внутренних дел стран содружества независимых государств: Автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата психологических наук по специальности 19.00.06 – Юридическая психология. – М.: Академия управления МВД России, 2022. – 25 с.

3. Мальцева, Т. В. Психологический профайлинг. Практикум : учебное пособие / Т.В. Мальцева, В.Е. Петров. — Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2020. — (Высшее образование). — 95 с. — DOI: <https://doi.org/10.29039/01856-9>. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/document?pid=1094996>

4. Мальцева, Т. В. Психология : учебное пособие / Т.В. Мальцева. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2020. — 275 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование). — <https://doi.org/10.12737/20779>. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/document?pid=1047141> .

5. Профайлинг в деятельности органов внутренних дел: учебное пособие / В.В. Вахнина и др.; МВД России Академия управления. - М.: Академия управления МВД России, 2019. - 96 с.

6. Собольников, В. В. Основы криминальной психологии : учеб. пособие / В.В. Собольников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2019. — 366 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа: <http://new.znaniium.com>]. - Текст : электронный.- URL: <https://znaniium.com/catalog/document?pid=1029349>.

7. Садовская, В. С. Основы коммуникативной культуры. Психология общения [Электронный ресурс]: учебник и практикум / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 169 с. — ISBN 978-5-534-06390-5. — Режим доступа: [www.biblio-online.ru/book/1538F679-A452-4501-B380-A300B23947E2](http://www.biblio-online.ru/book/1538F679-A452-4501-B380-A300B23947E2).

8. Цветков В.Л. Психологическая подготовка сотрудников полиции: учебное пособие. (Гриф МВД России) / В.Л. Цветков, А.Ю. Федотов. – М.: ДГСК МВД России, 2019.

### **Задача**

Беседуя с молодым сотрудником дежурной части, начальник отдела полиции дает обещание в дальнейшем повысить его в должности.

Вновь принятый на должность молодой сотрудник дежурной части с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время сотрудник начинает проявлять признаки недовольства. Назревает конфликт.

**Вопрос:** В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

### **Решение:**

Причины конфликта – это явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и, при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия, вызывают его. Частными причинами вышеприведенного конфликта можно назвать: невыполнение руководством своих обещаний и несправедливость сложившейся ситуации – сотрудник работает гораздо больше, но получает столько же, сколько получал раньше, а так же неудовлетворенность условиями деятельности (большая нагрузка) и, возможно, нарушение трудового законодательства (увеличена нагрузка без повышения оплаты).

Конфликтная ситуация – это противоречивые позиции сторон по какому-либо поводу, стремление к противоположным целям, использование различных средств по их достижению, несовпадение интересов, желаний и т.д. Достаточно часто в основе конфликтной ситуации лежат объективные противоречия, но иногда бывает достаточно какой-либо мелочи: неудачно сказанного слова, мнения, т.е. инцидента – и конфликт может начаться. В конфликтной ситуации уже проявляются возможные участники будущего конфликта – субъекты или оппоненты, а также предмет спора или объект конфликта.

В конфликтной ситуации можно находиться очень долго, свыкнуться с ней как с неизбежным злом. Но нельзя забывать о том, что рано или поздно

произойдет некое стечение обстоятельств, инцидент, который обязательно приведет к открытому противостоянию сторон, к демонстрации взаимоисключающих позиций. Главная черта – возникновение предмета конфликта, но пока отсутствие открытой активной борьбы. То есть в процессе развития столкновения конфликтная ситуация всегда предшествует конфликту, является его основой. Разные люди оценивают одну и ту же ситуацию и реагируют на нее по-разному, порой прямо противоположно.

С точки зрения причин конфликтной ситуации выделяют три типа конфликтов. Первый – это конфликт целей, когда ситуация характеризуется тем, что участвующие в нем стороны по-разному видят желаемое состояние объекта в будущем. Второй – это конфликт познания или когда существует ситуация, в которой у участвующих сторон расходятся взгляды, идеи и мысли по решаемой проблеме. Третий – это чувственный конфликт, появляющийся в ситуации, когда у участников различны чувства и эмоции, лежащие в основе их отношений друг с другом как личностей. Люди просто вызывают друг у друга раздражение стилем своего поведения, ведения дел, взаимодействия или поведения в целом.

В рассматриваемом случае происходит конфликтная ситуация – конфликт целей, когда сотрудник пытается достичь своей цели – назначения на вышестоящую должность, повышение зарплаты и соц. уровня, прилагая при этом все силы для того, чтобы зарекомендовать себя с положительной стороны, проявляя добросовестность, усидчивость и усердие, не считаясь с личным временем и т.д. В результате чего долгое время не получает обещанного. Руководству же, как правило, выгодно иметь в подчинении грамотных, ответственных сотрудников – трудооголиков, альтруистов, не требующих ничего взамен. Про свои обещания руководство обычно «забывает», либо оттягивает отговорками «подожди чуть-чуть, вот уйдет Иванов», «наберись еще опыта» и т.д.

Учебное издание

Уразаева Гульнара Ильхамовна

**ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ПОРТРЕТ  
СОВРЕМЕННОГО ОПЕРАТИВНОГО ДЕЖУРНОГО**

Учебное пособие

Корректор \_\_\_\_\_

Компьютерная верстка \_\_\_\_\_

Подписано в печать \_\_\_\_\_

Формат \_\_\_\_\_ Усл. печ. л. \_\_\_\_\_ Тираж \_\_\_\_\_

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

---