

МИНИСТЕРСТВО ВНУТРЕННИХ ДЕЛ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Барнаульский юридический институт МВД России

К.В. Лен, С.В. Венидиктов, Е.Н. Курсакова, Е.А. Чибурова

**Этика делового общения
и основы служебного этикета
участковых уполномоченных полиции**

Учебное пособие



Барнаул 2020

ББК 67.401.133я73

Л 449

Лен, К.В., Венидиктов, С.В., Курсакова, Е.Н., Чибурова, Е.А.

Л 449 Этика делового общения и основы служебного этикета участковых уполномоченных полиции : учебное пособие / К.В. Лен, С.В. Венидиктов, Е.Н. Курсакова, Е.А. Чибурова. – Барнаул : Барнаульский юридический институт МВД России, 2020. – 72 с.

ISBN 978-5-94552-432-3

Рецензенты:

Брякотнин Ю.В. – заместитель начальника отдела – начальник отделения воспитательной работы ОМПО УРЛС ГУ МВД России по Алтайскому краю;

Шумилов Ю.В. – заместитель начальника отдела организации и осуществления административного надзора УОДУУПиПДН ГУ МВД России по Алтайскому краю.

В учебном пособии представлен анализ основных категорий этики делового общения сквозь призму критериев морали и нравственности, полицейских традиций и ритуалов, дана характеристика формы, содержания, структуры и функций служебного этикета участкового уполномоченного полиции.

Учебное пособие предназначено для обучающихся в образовательных организациях высшего образования системы МВД России, а также для сотрудников, впервые принимаемых на службу в органы внутренних дел Российской Федерации на должности рядового и младшего начальствующих составов в подразделения полиции, проходящих профессиональное обучение по основным программам профессиональной подготовки.

ISBN 978-5-94552-432-3

ББК 67.401.133я73

© Барнаульский юридический
институт МВД России, 2020

© Лен К.В., Венидиктов С.В.,
Курсакова Е.Н., Чибурова Е.А.,
2020

Введение

Общение, или коммуникация, – это способ бытия человека в условиях взаимных отношений, взаимодействия с другими людьми. В процессе общения люди обмениваются информацией – мыслями, идеями и эмоциями, в результате чего между людьми устанавливается определенная форма взаимоотношений и взаимовлияний, направленная на достижение определенного делового целесообразного результата.

Этика делового общения – это сумма выработанных наукой, практикой и мировым опытом нравственно-этических требований, принципов, норм и правил, соблюдение которых обеспечивает взаимопонимание и взаимное доверие субъектов делового общения, повышает эффективность контактов и конечных результатов их совместных действий.

В основе делового общения лежит решение важных служебных вопросов. Это ответственное дело, касающееся судеб людей, материальных и финансовых затрат, а нередко и правовых отношений с весьма неприятными последствиями для субъектов общения. Поэтому нравственная сторона позиций, решения и социального результата общения играет огромную роль. Кроме того, когда речь идет о руководителе, этическое содержание общения прямо влияет на нравственные воззрения подчиненных и, следовательно, на качество их служебной деятельности. Поэтому знание и владение этикой делового общения является показателем профессиональной культуры сотрудника правоохранительных органов, степени его соответствия современным требованиям.

Деятельность службы участковых уполномоченных полиции, как и правоохранительная деятельность в целом, направлена в первую очередь на обеспечение прав, свобод и законных интересов личности, которое основывается на таких конституционных принципах, как законность, соблюдение и уважение прав и свобод человека и гражданина. Выполнение служебного долга немыслимо без поддержания тесных связей участкового уполномоченного полиции с населением, без опоры на общественность. Использование в служебной деятельности возможностей граждан, общественных объединений и формирований в охране общественного порядка, внимательное отношение к их заявлениям и сообщениям о происшествиях, неподкупность и преданность служебному долгу, гласность в работе, учет общественного мнения, гуманизм, уважение прав и свобод человека и гражданина, неукоснительное соблюдение законности – такковы основные принципы работы участкового уполномоченного полиции. Во многом от того, насколько этично участковый уполномоченный полиции проявляет себя в службе, в деловом общении, осуществляя личную и общественную безопасность граждан, зависит не только эффективность

всей правоохранительной деятельности, но и общественное мнение о самой полиции.

Авторский коллектив Уральского юридического института МВД России в изданном курсе лекций «Профессиональная этика сотрудников органов внутренних дел» осуществил глубокий и всесторонний анализ предмета исследования. В частности, в культуре делового общения им были выделены следующие компоненты: техника делового общения, психология делового общения, этика делового общения, служебный этикет (этикетные правила делового общения)¹. Структура изложения материала предлагаемого учебного пособия концептуально в большей степени основана на данном подходе. Так, первая глава рассматривает этику делового общения участкового уполномоченного полиции; вторая глава раскрывает вопросы, посвященные психологии делового общения и нравственно-профессиональной деформации участкового уполномоченного полиции, а также путям ее преодоления; в третьей отражены основы служебного этикета и такта участкового уполномоченного полиции.

Кроме того, авторский коллектив УрЮИ сформулировал ряд нравственных принципов, на которых должно основываться деловое общение, и выделил основные формы делового общения сотрудников органов внутренних дел с гражданами, между собой и в служебных коллективах.

Нравственные принципы делового общения включают следующие ключевые моменты:

1. В основе делового контакта лежат интересы дела, а не личные интересы и не собственные амбиции.

2. Порядочность, т.е. органичная неспособность к бесчестному поступку или поведению, основывающаяся на таких выработанных нравственных качествах, как:

- обостренная совесть;
- постоянное стремление сохранить незапятнанной свою честь как высшую степень честности и благородства и утвердить собственное достоинство как признаваемое окружающими право на самоуважение;
- умение держать себя одинаково с любым человеком, независимо от его служебного или социального статуса (Ж.-Ж. Руссо утверждал: «Высшая добродетель – быть одинаковым с нищим и принцем»);
- моральная устойчивость, проявляющаяся, прежде всего, в том, что ни при каких условиях человек не поступает своими принципами;
- обязательность, точность, ответственность, верность своему слову.

¹ Профессиональная этика сотрудников органов внутренних дел: курс лекций. Екатеринбург: Изд-во Уральского юридического института МВД России, 2001. С. 103.

3. Доброжелательность, т.е. органичная потребность делать людям добро (добро – главная категория этики).

4. Уважительность, т.е. уважение достоинства гражданина, реализующееся через такие воспитанные нравственные качества, как вежливость, деликатность, тактичность, учтивость, заботливость. Как и всякий иной нравственный принцип, он, помимо своего морального содержания, включает также и деловую целесообразность. Приведем пример. В русском флоте на ответственных совещаниях было принято предоставлять первое слово младшим. При этом исключалась возможность не выслушивать их мнение в тех случаях, когда оно не совпадало с мнением старших, и они могли «постесняться» его высказать или же поставить их в неловкое положение¹.

Формы делового общения сотрудников органов внутренних дел с гражданами, между собой и в служебных коллективах могут быть классифицированы следующим образом:

1. Повседневное служебное общение:

- 1) беседы, встречи, переговоры;
- 2) прием посетителей;
- 3) совещания, собрания, заседания, конференции;
- 4) посещение организаций, учреждений;
- 5) посещение граждан по месту жительства;
- 6) дежурство, патрулирование, охрана.

2. Специфические формы служебного общения:

- 1) общение в служебном коллективе:
 - а) субординированные формы общения;
 - б) общение между коллегами;
- 2) общение преподавателей со слушателями в процессе обучения;
- 3) деловые контакты с иностранными гражданами.

3. Экстремальные формы служебного общения:

- 1) в условиях конфликтной ситуации;
- 2) с участниками митингов, демонстраций, публичных демаршей;
- 3) с задержанными, во время обыска;
- 4) со спецконтингентом.

4. Невербальные и неспецифические формы общения:

- 1) публичные контакты с журналистами, интервью;
- 2) выступления по радио, телевидению, в печати;
- 3) телефон, телетайп, радиосвязь;
- 4) деловая переписка, резолюции².

¹ Профессиональная этика сотрудников органов внутренних дел. С. 104.

² Там же. С. 105.

Безусловно, данные формы общения предполагают знание определенных этикетных правил общения, которых следует тщательно придерживаться. Однако необходимо в целом уделять большое внимание культуре речи, внешнему виду, мимике, тону, жестикуляции. Например, основные этические требования предписывают участковому уполномоченному полиции вести себя достойно и вежливо, воздерживаться в устной и письменной речи от оскорблений, грубости, нецензурной брани, жаргона, уголовной лексики. Но культура речи предполагает не только это. **Культура речи** – это умение точно, выразительно передавать свои мысли в соответствии с нормами языка, его выразительных возможностей. Речь каждого сотрудника органов внутренних дел, включая участкового уполномоченного полиции, должна быть:

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

- грамматически и литературно грамотной;

- точной, ясной, краткой и понятной;

- выразительной, эмоциональной, образной.

В разговоре с гражданами сотрудник должен тщательно подбирать слова, учитывать их психологическое воздействие. Лучше употреблять только те слова, значение которых понятно, а мимика и жесты должны быть сдержанными, четкими, скупыми, ненавязчивыми и соответствовать содержанию речи.

Сотруднику органов внутренних дел любого звания и должности следует помнить, что его речь, будь то выступление с трибуны, разговор за рабочим столом с гражданами, обращение к подчиненным перед строем или в непринужденной беседе, в общественном месте, в наряде целиком раскрывает его личность, интеллект, психологическое состояние. Культура речи является составной частью общей культуры человека и во многом определена уровнем его образованности, культурности.

Каждая из вышеперечисленных форм содержит разнообразные принципы, приемы, правила и нормы. В своей совокупности они составляют объемный материал, далеко выходящий за рамки изложения в данном учебном пособии. Поэтому в нижеследующих главах будут изложены лишь основные сведения по такой важной форме делового общения, как повседневное служебное общение в деятельности участковых уполномоченных полиции.

Глава 1. Этика делового общения участкового уполномоченного полиции

§ 1.1. Этика, ее направления и разделы. Проблемы этики

Этика (греч. *ethiká* от *ethikós* – касающийся нравственности, выражающий нравственные убеждения, *ethos* – привычка, обыкновение, нрав) – **философская наука**, объектом изучения которой является мораль, нравственность как форма общественного сознания, как одна из важнейших сторон жизнедеятельности человека, специфическое явление общественно-исторической жизни. Этика выясняет место морали в системе других общественных отношений, анализирует ее природу и внутреннюю структуру, изучает происхождение и историческое развитие нравственности, теоретически обосновывает ту или иную ее систему, анализирует содержание и смысл таких категорий, как благо, добро, зло, долг и совесть, честь и достоинство, счастье, смысл жизни и др.

Этика учит оценивать всякую ситуацию, чтобы сделать возможными этические (нравственные) правильные поступки. Данная наука исследует то, что в жизни и в мире обладает ценностью, ибо этическое поведение состоит в осуществлении этических ценностей.

Цель этики (по Аристотелю) – не знания вообще, а оценка поступков и их содержание. Аристотель впервые выдвинул этику как самостоятельную, независимую от философии науку. Главной задачей этики (по Аристотелю) является исследование человеческих отношений в их наиболее совершенной форме. В целом этика:

- это область знаний о сущности морали, законах ее возникновения и функционирования;
- особое гуманитарное знание, предметом которого является мораль, а центральной проблемой – знание о Добре и Зле;
- измерение человеческой мысли и поведения, которое исходит из принципов добра и правильности;
- определение того, как люди должны относиться друг к другу;
- совокупность ценностей, которые считаются положительными и верными (честность, добросовестность, выполнение обещаний, надежность, открытость, забота о других, уважение к другим, гражданская ответственность, стремление к совершенству, подотчетность).

В этике выделяют следующие направления: метаэтика, нормативная этика, прикладная этика.

Метаэтика – область исследований, объектом которых является нормативная этика. Метаэтика осуществляет логико-лингвистический анализ

нормативно-этического, морального рассуждения на предмет его непротиворечивости, обоснованности, терминологической точности и т.д. Первой собственно метаэтической работой принято считать «Принципы этики» Дж. Мура (1903).

Нормативная этика – составная часть этики, в которой ставятся и решаются проблемы смысла жизни, назначения человека, содержания нравственного долга, добра и зла; теоретически обосновываются нравственные принципы, идеалы и нормы. Все моральные учения и этические теории, выдвигавшиеся на протяжении человеческой истории, в конечном счете были посвящены решению практических нравственных проблем. И каждый теоретик по-своему обосновывал моральные представления своей эпохи, безусловно опираясь на закрепленные в моральных нормах, в религии принципы, которые становились общепризнанными.

Прикладная этика – область знания и поведения, предметом которой являются практические моральные проблемы, имеющие пограничный, междисциплинарный и открытый характер. Показательные примеры таких проблем – смертная казнь, эвтаназия, трансплантация органов, клонирование, продажа оружия и др. Они являются пограничными, т.к. касаются фундаментальных моральных принципов, ценности самой жизни, междисциплинарными, потому что являются предметом осмысления ряда дисциплин, и открытыми, т.к. имеют форму дилеммы, каждое из взаимоисключающих решений которой способно быть предметом моральной аргументации.

К этим направлениям относятся следующие специальные разделы этики: агафология (буквально «учение о добром», составляющее ту часть практической философии или этики, в которой идет речь о «высшем благе»), бизнес-этика, биоэтика, гетерономная этика, компьютерная этика, медицинская этика, профессиональная этика, социальная этика, эвдемонизм, экологическая этика, экономическая этика, этика поступка, этика ценностей.

Моральные требования носят всеобщий характер. Однако, несмотря на наличие единой морали общества или класса, существуют еще и специфические нормы поведения, характерные только для некоторых видов профессиональной деятельности. Повседневный опыт, необходимость в реальной жизни регулировать взаимоотношения людей в профессиональных коллективах привели к созданию и оформлению требований и нормативов профессиональной этики.

Существуют разные определения профессиональной этики. Приведем некоторые. **Профессиональная этика** – это вид трудовой морали общества, выступающий перед личностью в виде норм, предписаний, правил поведения, оценок морального облика представителей различных про-

фессий, особенно тех профессий, предметом труда которых является человеческая личность или социальные группы общества. **Профессиональная этика** – это совокупность моральных норм, которые определяют отношение человека к своему профессиональному долгу. Под **профессиональной этикой** понимается также совокупность норм, принципов, идеалов, а также форм практического поведения и механизмов, способствующих их передаче (ритуалы, обычаи, обряды, традиции и т.п.).

Часто термин «профессиональная этика» употребляется для обозначения не столько отрасли этического знания, сколько своеобразного нравственного кодекса людей определенной профессии. **Профессиональная этика** – кодексы поведения, обеспечивающие нравственный характер тех взаимоотношений между людьми, которые вытекают из их профессиональной деятельности. Таким образом, можно утверждать, что профессиональная этика регулирует нравственные отношения людей в трудовой сфере.

В этической литературе выделяют как минимум **пять признаков**, определяющих конкретные профессиональные сферы, в которых следование этическим нормам особенно важно¹.

1. Необходимость для представителей профессии проникать во внутренний мир человека, оказывать непосредственное воздействие на него как на личность, принимать непосредственное участие в изменении его судьбы, что обуславливает существование таких норм профессиональной морали, которые, с одной стороны, содействуют успешному осуществлению профессиональных функций, с другой – обеспечивают охрану интересов личности или группы людей как объекта деятельности.

2. Повышенный по сравнению с другими профессиями удельный вес творчества в профессиональной деятельности, поскольку ни подлинное проникновение в личность, ни оказание эффективного воздействия на нее, ни участие в изменении судьбы человека невозможны без настоящего, глубокого творчества.

3. Проявление обществом повышенных, специфических моральных, а часто и правовых, требований, оказание большого доверия представителям тех профессий, где профессиональная мораль функционирует наиболее полно.

4. Решающая роль морального фактора, нравственных качеств личности профессионала для выполнения задач трудовой деятельности:

➤ профессия врача «требует самопожертвования, чистоты души и чистоты помыслов» (А.П. Чехов);

¹ Профессиональная этика сотрудников органов внутренних дел. С. 107.

➤ «судья призван прилагать все силы ума и совести, знания и опыта, чтобы постигнуть житейскую и юридическую правду дела» (А.Ф. Кони);

➤ «лучше совсем не иметь воспитателя, чем иметь воспитателя, который сам не воспитан» (А.С. Макаренко).

5. Наличие в профессии специфической экстремальности, вызванной, прежде всего, эмоциогенными, а не физическими факторами. Есть целый ряд профессий, к которым относится также деятельность сотрудников органов внутренних дел в целом и участковых уполномоченных полиции в частности. Экстремальные условия службы последних создаются как раз необходимостью взаимодействия с людьми, повышенной ответственностью, наличием риска для жизни, что может приводить к возникновению стрессовых состояний, а иногда и к профессиональной деформации личности.

Рассмотренные признаки позволяют сделать вывод о том, что профессиональная мораль, являясь составной частью общей морали, имеет и качественную специфику. Для представителей конкретных профессий, кроме моральных принципов, принятых в обществе, особое значение приобретают конкретные нравственные, профессиональные нормативы и требования.

Вопросы для самоконтроля

1. Перечислите основные формы делового общения.
2. Дайте определение этики.
3. Что является главной задачей этики (по Аристотелю)?
4. Какие этические ценности вам известны?
5. Перечислите основные направления этики.
6. Какие проблемы ставятся и решаются в нормативной этике?
7. Что изучает профессиональная этика?
8. Выделите признаки, по которым определяют наиболее важные, с точки зрения следования этическим нормам, профессиональные сферы?
9. Профессиональная этика является специальным разделом какого направления этики?

§ 1.2. Этические принципы и требования к профессиональной деятельности участковых уполномоченных полиции

Итак, профессиональная этика распространяется на социальные группы, к которым предъявляются обычно наиболее высокие нравственные требования. Причины, по которым сотрудники органов внутренних дел в целом и участковые уполномоченные полиции в частности относятся к числу групп, где профессиональная этика имеет особое значение, следующие¹:

1. Участковый уполномоченный полиции постоянно контактирует с различными категориями населения. Он должен демонстрировать образец поведения как в этическом, так и интеллектуальном плане. Более того, поскольку сотрудники органов внутренних дел являются представителями государственной власти и носителями моральных ценностей общества, то и в нерабочее время их поведение должно соответствовать нравственным требованиям.

2. Сотрудник вторгается во внутренний мир человека, а это требует безукоризненного знания не только психологии, но и этики.

3. Участковый уполномоченный полиции, как и любой сотрудник, наделен властными полномочиями. Он имеет право применять принудительные санкции к нарушителям общественного порядка. Следовательно, он сам должен быть безупречен в соблюдении закона и не должен злоупотреблять данной ему властью.

4. Действия участкового уполномоченного полиции должны быть справедливыми и понятными для окружающих.

5. Правонарушитель остается человеком, и этика требует к нему соответствующего отношения. Участковому уполномоченному полиции нередко приходится сталкиваться с людьми, находящимися в возбужденном или беспомощном состоянии, состоянии потрясения, в сильной степени алкогольного или наркотического опьянения. Стереотип взаимоотношений с такими людьми будет несколько отличаться от привычного.

6. Повышенная психоэмоциональная и физическая нагрузка на участкового уполномоченного полиции может негативно сказаться на его поведении.

Поскольку деловое общение – это форма коммуникационного взаимодействия, которая основывается на основных принципах, нормах и правилах делового этикета и характеризуется направленностью на взаимоотношения с субъектами или группой субъектов для получения взаи-

¹ Хрулева В.В. Нравственность как основа правоохранительной деятельности полиции // Вестник Воронежского института МВД России. 2013. № 4. С. 29.

мовыгодных результатов, то характерной особенностью процесса делового коммуникативного взаимодействия является его регламентированность. Последнее означает подчиненность профессиональным этическим нормам. Единые этические нормы, правила и требования к служебному поведению сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации определены приказом МВД России от 26 июня 2020 г. № 460 «Об утверждении Кодекса этики и служебного поведения сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации». Правила профессиональной этики сотрудников органов внутренних дел Республики Беларусь утверждены приказом МВД Республики Беларусь от 4 марта 2013 г. № 67.

**Этические
требования
к проведению
деловых встреч,
бесед**

Этикет деловых коммуникаций содержит в себе две группы правил – это нормы и наставления. Нормы – это горизонтально направленные правила, которые работают в ходе общения между членами одной группы, равными по статусу. Наставления – это правила вертикальной направленности, определяющие характер взаимодействия начальника и подчиненного.

Деловое общение можно условно разделить на прямое (непосредственный контакт) и опосредованное (деловые письма, приказы, распоряжения и т.д.)¹. Прямое деловое общение обладает большей результативностью, силой эмоционального воздействия и внушения, чем косвенное. При прямом (непосредственном) общении присутствует постоянная обратная связь, т.к. в процессе общения каждый из собеседников получает информацию о том, как те или иные его действия, слова, поступки влияют на другого. В связи с этим возникает возможность своевременной коррекции собственного поведения.

Безусловно, в целом деловое общение выражается в подчинении общим требованиям, которые заключаются в приветливом и предупредительном отношении абсолютно ко всем коллегам по труду, партнерам по службе, вне зависимости от личных предпочтений, настроения, симпатий или антипатий. Однако деловое общение реализуется в разных формах (деловой беседы, деловых переговоров, деловых совещаний, телефонных переговоров). В зависимости от формы деловое общение может иметь определенные особенности и, в соответствии с ними, рекомендации специалистов.

В отношении такой формы делового общения, как беседа, специалисты дают следующие рекомендации. При подготовке к беседе рекомендуется изучить собеседника, познакомиться с основными моментами его

¹ Профессиональная этика сотрудников органов внутренних дел. С. 105.

биографии, кругом личных интересов, выяснить его положение в обществе, отношение к вам, его намерения.

Психологи полагают, что пик мозговой активности приходится на 10-12 часов, поэтому наиболее важные встречи, требующие больших затрат умственной и психической энергии, желательно назначать в первой половине дня¹. Рекомендуется заранее обозначить временные рамки встречи. Нельзя заставлять приглашенных ожидать в приемной, поэтому время, предназначенное для встреч, необходимо освободить от других дел. Сама встреча не должна быть растянута по времени, если, конечно, это не связано с решением важного вопроса. Согласно правилам этикета, не следует во время беседы посматривать на часы. Следует научиться «чувствовать» время.

На этапе подготовки к беседе важно выделить наиболее существенные идеи, последовательность их изложения, не помешает заранее проговорить, хотя бы мысленно, основные положения, которые вы хотели бы высказать в беседе.

При проведении встречи и беседы важно учитывать «мелочи» этикета. Например, входя в кабинет, следует спросить на это разрешение. Однако если секретарь сам решил проводить вас в кабинет и представить его хозяину, то спрашивать разрешения не следует. Хозяин кабинета должен поприветствовать вошедшего, встав из-за стола и направляясь ему навстречу. Если собеседники незнакомы, после взаимного представления хозяин предлагает гостю сесть. Местоположение гостя и хозяина символично и может повлиять на характер и тактику беседы. Если хозяин остается на своем месте, это придает ему больший вес, символизирует доминирование в разговоре. Если же хозяин садится напротив гостя и тем более рядом с ним, то это указывает на стремление к равенству, выражение уважения к собеседнику, а в последнем случае говорит о близких отношениях, о стремлении к неофициальной беседе².

Во время разговора необходимо сидеть ровно, свободно. В беседе важно не только выражение лица, подтянутость, но и одежда, ее состояние, умение свободно чувствовать себя в ней. Опрятность, строгость одежды, ухоженный вид всегда благоприятно влияют на восприятие человека его деловым партнером, вот почему этим не следует пренебрегать.

Речь, стиль изложения имеют огромное значение в беседе. Тембр и громкость голоса, интонация, четкость произношения – все это психологически воздействует на собеседника, может вызвать уважение к вам или,

¹ Профессиональная этика сотрудников органов внутренних дел. С. 106.

² Там же.

напротив, негативные эмоции. Следует помнить, что слишком быстрая, многословная речь создает впечатление о человеке недостаточно надежном, основательном. Слишком медленная речь вызывает раздражение, заставляет подумать о замедленности реакций этого человека.

Следует избегать употребления слов-паразитов, а также иностранных слов и выражений. Кроме того, участковые уполномоченные полиции могут употреблять в своей речи профессиональные термины, которые понятны не каждому собеседнику. Необходимо стараться найти им замену и выражать свои мысли ясно и недвусмысленно.

Беседу необходимо вести спокойно, не повышая голоса. Специалисты рекомендуют быть внимательным и предупредительным к своему собеседнику, ценить его аргументы, даже если они слабы. Нужно быть очень осторожным с жестикуляцией. Ваш презрительный жест рукой, означающий, что одна сторона отбрасывает аргументы другой без малейших усилий вникнуть в их содержание, может отрицательно повлиять на результат деловой беседы.

Стоит помнить, что жесты при общении несут много информации. В языке жестов, как и в речевом, есть слова, предложения. Богатейший арсенал жестов можно разбить на пять групп:

- жесты-иллюстраторы – это жесты сообщения: своеобразные движения руками, соединяющие воображаемые предметы вместе;
- жесты-регуляторы – это жесты, выражающие отношение говорящего к чему-либо. К ним относят улыбку, кивок, направление взгляда, целенаправленные движения руками;
- жесты-эмблемы – это своеобразные заменители слов или фраз в общении. Например, сжатые вместе руки по манере рукопожатия на уровне руки означают во многих случаях слово «здравствуйте», а поднятые над головой – «до свидания»;
- жесты-адапторы – это специфические привычки человека, связанные с движениями рук. Это могут быть: а) почесывание, подергивание отдельных частей тела; б) касания партнера; в) поглаживание, перебирание отдельных предметов, находящихся под рукой;
- жесты-аффекторы – жесты, выражающие через движение тела и мышц лица определенные эмоции.

Умение понимать жесты позволит лучше разбираться в людях.

Если вы имеете дело с собеседником, который ниже вас по положению или зависит от вас, было бы просто глупо демонстрировать свое личное или профессиональное превосходство над ним. В этом случае результатом может быть лишь возникновение личной антипатии и нетерпимости.

В деловом общении особенно важно умение внимательно слушать собеседника. В науке разработаны основные этические **правила эффективного слушания**, к которым относятся:

- умение настроить себя на волну внутренней заинтересованности в теме деловой беседы, спора, совещания;
- выделение для себя главных мыслей говорящего (сообщающего информацию) и стремление правильно понять их;
- быстрое сопоставление полученной информации с собственной и немедленный мысленный возврат к основному содержанию сообщения, спора, беседы¹.

Внимательно слушая и даже не высказывая своего мнения, полицейский все равно должен быть активным, а не пассивным участником беседы, обсуждения, спора.

В каких бы условиях ни проходило общение, если вам не ясно, о чем говорит собеседник, вы должны дать ему это понять через постановку уточняющих вопросов или просьбой поправить вас, если вы что-то неправильно понимаете. Не принимайте молчание собеседника за внимание. Если человек молчит, то это еще не значит, что он слушает. Он может быть погружен в собственные мысли.

Существуют этические нормы внешнего проявления чувств в деловом общении. Сдержанность в интонациях, силе голоса, мимике и жестах действует на собеседника сильнее, чем неумеренные возгласы, громкий голос, бурная жестикуляция. В общении многое должно быть согласовано, синхронизировано. Грубой бестактностью является «силовое» навязывание партнеру уровня общения, тематики диалога, позиции, тона.

Во время беседы рекомендуют повернуться лицом к говорящему, постоянно поддерживать с ним визуальный контакт. Всегда следует помнить, что человек, обращаясь к участковому уполномоченному полиции, хочет общаться с внимательным, живым собеседником, а не с каменной стеной. Никогда не притворяйтесь, что слушаете, т.к. это практически бесполезно. Необходимо сосредоточиться на том, что говорит собеседник, поскольку слушание требует сознательной концентрации и внимания. Не допускайте собственного «блуждания» мыслей, не перебивайте собеседника. Старайтесь понять не только смысл слов, но и чувства собеседника. Считается, что люди передают свои мысли и чувства «закодированными» (в соответствии с социально и исторически обусловленными нормами). Воспринимайте не только вербальную информацию, но и передаваемые чувства.

¹ Профессиональная этика сотрудников органов внутренних дел. С. 107.

Не делайте поспешных выводов. Именно такие субъективные оценки заставляют гражданина занять по отношению к участковому уполномоченному полиции оборонительную позицию. Всегда помните, что такие оценки – барьер содержательного общения.

Не дайте «поймать» себя в споре на невнимательности. Когда вы мысленно не соглашаетесь с говорящим, то, как правило, прекращаете слушать и ждете своей очереди высказаться. А высказываясь, настолько увлекаетесь обоснованием своей точки зрения, что подчас уже не слышите собеседника, даже когда он уже давно говорит, что именно это и есть та информация, которую он пытается довести до вас. Если возникает настоящее несогласие, следует обязательно выслушать человека внимательно и до конца, с тем чтобы понять, с чем именно вы не согласны, и только после этого излагать свою точку зрения.

Благоприятную атмосферу для общения создает доброжелательно-одобрительная установка по отношению к собеседнику. Придерживайтесь ее. Чем больше говорящий чувствует одобрение, тем точнее он выразит то, что хочет сказать. Любая отрицательная установка со стороны слушающего участкового уполномоченного полиции вызывает защитную реакцию, чувство неуверенности и настороженности в общении.

Выражайте понимание. Для этого необходимо во время слушания осмысливать речь собеседника, чтобы понять, что в действительности он чувствует и какую по значимости информацию пытается донести. Целесообразно поставить себя на место собеседника. Однако никогда не говорите собеседнику о том, что вы хорошо понимаете его чувства. Такое заявление служит больше для оправдания собственных (не всегда успешных) попыток убедить собеседника в том, что вы его слушаете. Слушая взволнованного собеседника, будьте осторожны и не поддавайтесь воздействию его чувств, иначе можно пропустить смысл сообщаемой информации, обращения. Будьте «непробиваемы» по отношению к эмоционально заряженным словам и выражениям, слушайте только их смысл¹.

Слушание собеседника состоит из восприятия, осмысления и понимания. Если участковый уполномоченный полиции невнимательно слушает собеседника, то первое из этих звеньев неминуемо ломается. Понимание также может быть ложным. Слушающий может решить, что все понято из разговора. На самом деле как только сотрудник начинает отвечать партнеру по общению, то выясняется, что это далеко не так. Без полного понимания любое деловое общение неэффективно. Понимание основано на внутренней заинтересованности в обсуждаемой теме или проблеме, на дисциплине ума и знании правил общения.

¹ Профессиональная этика сотрудников органов внутренних дел. С. 108.

Поэтому в общении надо:

- забыть личные предубеждения против собеседника;
- разграничивать факты и мнения;
- не спешить с ответами и заключениями;
- действительно слушать, а не делать вид, будто слушаете, не отвлекаться на посторонние мысли;
- следить за тем, чтобы речь была предельно ясной и точной;
- быть беспристрастным в оценке того, что услышано от собеседника¹.

Для уточнения сказанного не стоит задавать слишком много вопросов, т.к. это подавляет человека, отнимает у него инициативу, ставит в оборонительную позицию. Не стоит давать совета, пока вас не попросят.

Нельзя быть излишне самоуверенным: не считайте, что, вступая в беседу, вы имеете абсолютно непоколебимую позицию. Может случиться, что информация, которую вы получите, изменит вашу точку зрения. Поэтому будьте внимательны, анализируйте услышанное. При этом необходимо настроить себя на длительное напряженное внимание. Помните, что обычно отрезок времени, в течение которого человек способен концентрировать внимание на одной проблеме, короток. После напряженного внимания наступает период усталости, рассеянности. И это часто происходит именно в тот момент, когда собеседник или партнер по спору переходит к существу вопроса. Человек, не умеющий регулировать напряжение своего внимания, обычно не умеет рационально слушать, находясь в плену мнения о том, что партнер ничего разумного не скажет.

Из этого следует, что все формы деловых разговоров должны иметь один итог – правильное понимание, которое невозможно, если вы не умеете слушать собеседника. Понимание – это, прежде всего, способность прогнозировать. Если, выслушав собеседника, вы можете представить, какие действия последуют за разговором, значит, сумели правильно понять его.

Постарайтесь логически планировать весь процесс слушания, запоминайте, прежде всего, главные мысли, высказанные собеседником. За время беседы постарайтесь 2-3 раза мысленно обобщить услышанное и лучше это сделать во время пауз в разговоре. Помните, что ваше стремление по ходу слушания предугадать то, что будет сказано дальше – признак активного мышления, являющийся хорошим методом запоминания главных положений беседы.

Участковый уполномоченный полиции всегда в общении должен быть вежлив, дружески настроен, дипломатичен и тактичен. Вежливость

¹ Профессиональная этика сотрудников органов внутренних дел. С. 109.

во многом препятствует появлению у собеседника внутреннего сопротивления, в то же время не исключает просьбы или распоряжения. В правоохранительной деятельности нередко приходится сталкиваться с людьми, которые не заслуживают доброжелательного отношения к себе. Но в этом случае на первый план должна выйти корректность, т.е. умение держать себя в рамках общепринятых приличий в любых ситуациях.

Если обобщить сказанное, то успех в деловой беседе, встрече может быть во многом облегчен, если придерживаться определенных правил, которые составлены специалистами в области делового общения¹:

- заранее написать план беседы, обработать наиболее важные формулировки;

- применять положения психологии о периодическом воздействии на собеседника в ходе беседы, а именно: неблагоприятные моменты чередовать с благоприятными, начало и конец беседы должны быть положительными, следует постоянно помнить о движущих мотивах собеседника, его интересах, ожиданиях, позиции, чувстве собственного достоинства, самолюбии;

- излагать свои мысли и предложения ясно, кратко и понятно;

- никогда и ни в какой ситуации не оскорблять и не обижать собеседника, быть с ним вежливым, предупредительным, тактичным и деликатным;

- комплименты говорить умеренно;

- никогда не относиться к другим пренебрежительно;

- избегать пустого разговора, отвлечений на посторонние темы, нарушающих логический ход беседы;

- всегда, когда есть возможность, признавать правоту собеседника.

Прием населения

Результаты профессиональной деятельности участковых уполномоченных полиции во многом зависят от личных встреч и бесед с гражданами. Этические требования к их проведению являются тем необходимым условием, которое позволяет найти правильное решение, сглаживать острые углы и с достоинством выходить из затруднительных или неприятных ситуаций.

Прием граждан участковыми уполномоченными полиции, руководителями отделов и служб является одним из главных факторов, способствующих пропаганде деятельности сотрудников правоохранительных органов и укрепления их связи с населением².

¹ Профессиональная этика сотрудников органов внутренних дел. С. 110.

² Там же. С. 111.

Через средства массовой информации предварительно необходимо провести работу по доведению до населения информации о днях и часах приема с указанием ответственного лица по приему посетителей. В самом подразделении обязательно на видном месте необходимо разместить информацию о графиках приема посетителей с указанием фамилии и должности руководителей отделов и служб, к которым посетитель может обратиться для принятия решения по интересующему его вопросу. Личные данные каждого обращающегося на прием посетителя записываются в специальный журнал, который находится в дежурной части или у секретаря (помощника). При поступлении письменного обращения заявителя руководитель органа или подразделения дает поручение компетентному специалисту в случае необходимости встретиться с автором письма и пригласить его в конкретный день и час для ответа по существу¹.

Как отмечено авторским коллективом издания «Профессиональная этика сотрудников органов внутренних дел», в подразделении или учреждении определяются конкретные дни и часы приема. Если прием проводится не в кабинете должностного лица, то для этого выделяется отдельная комната, оборудованная соответствующим инвентарем. Если есть возможность, то перед комнатой, где производится прием, отводится помещение для ожидания, также оборудованное необходимой мебелью. Руководящий работник должен быть компетентен в вопросах, на которые ему приходится давать ответы посетителям, для чего, зная заранее вопросы, их интересующие, он консультируется со специалистами соответствующих служб².

Участковый уполномоченный полиции, осуществляющий прием граждан, обязан быть к ним внимательным. Проявляя уважительность и такт, ему необходимо выслушивать каждого без торопливости, не перебивать. В случае если посетитель излишне многословен, эмоционален, возможно даже агрессивен, участковому уполномоченному полиции необходимо владеть приемами нейтрализации этих проявлений и уметь ввести беседу в спокойное русло. Каждый гражданин, обратившийся со своим вопросом к участковому уполномоченному полиции, должен быть уверен, что его вопрос будет взят под контроль и получит должное разрешение.

Приказом МВД России от 22 августа 2012 г. № 808 «О создании горячей линии МВД России» с 2012 г. в России организована горячая линия по общению с населением, так называемый телефон доверия, по которому граждане могут сообщить о тех или иных действиях сотрудников правоохранительных органов.

¹ Профессиональная этика сотрудников органов внутренних дел. С. 112.

² Там же.

Проведение деловых совещаний

Исследователи выделяют несколько правил, которые обязан помнить руководитель, собирающийся провести совещание¹:

➤ совещание должно быть предельно кратким: затянутое совещание вызывает у его участников потерю интереса к рассматриваемым вопросам и отторжение даже той информации, которая до этого вызывала интерес;

➤ на совещание следует приглашать только тех сотрудников, которые необходимы: тех, которые должны действительно реализовать полученную информацию, и тех, мнения которых учитываются для принятия решения;

➤ совещание должно проводиться только тогда, когда оно необходимо, когда иной путь выработки определенных решений будет более длителен и менее результативен;

➤ излишне частое проведение совещаний говорит о слабости руководства или об его административной трусости, а также о бесполезной трате служебного времени сотрудников.

Всякое совещание требует тщательной подготовки. Следует определить цель совещания, сформулировать тему, определить повестку дня, назначить дату и время его проведения, определить участников и назначить основного докладчика, подготовить участников, определить длительность проведения совещания (оптимально – 1,5 часа, далее его эффективность резко снижается), подготовить материалы, техническое обеспечение.

Существует четыре вида совещаний: оперативное совещание: инструкторное совещание, проблемное совещание, итоговое совещание. Кроме того, по характеру проведения совещания разделяются на следующие типы²:

а) диктаторское. Его ведет и обладает фактическим правом голоса лишь руководитель, остальным участникам предоставляется право лишь задавать вопросы, но отнюдь не высказывать собственные мнения;

б) авторитарное основывается на вопросах руководителя к участникам и их ответах на них; здесь нет широкой дискуссии, возможен лишь диалог;

в) сегрегативное, когда доклад обсуждают лишь выбранные руководителем участники, остальные лишь слушают и принимают к сведению;

¹ Профессиональная этика сотрудников органов внутренних дел. С. 115.

² Там же. С. 117.

г) дискуссионное. Это свободный обмен мнениями и выработка общего решения. Право принимать решение в его окончательной формулировке, как правило, остается за руководителем;

д) свободное. На нем не принимается четкая повестка дня, иногда отсутствует и председатель, оно не обязательно заканчивается принятием решения и сводится в основном к обмену мнениями.

Начинать совещания следует в точно обозначенное время. Вступительное слово, как правило, делает начальник подразделения. Во вступительном слове необходимо четко очертить контуры обсуждаемой проблемы (или проблем), сформулировать цель обсуждения, показать ее практическую значимость и определить регламент.

Основная задача ведущего собрания заключается в обеспечении возможности выслушать мнения выступающих и проанализировать их. Он должен корректно указывать на повторы, отсекал лишнее, не имеющее отношение к делу, настаивать на аргументации высказываемых мнений. Важный признак культуры ведущего собрания – четкое соблюдение регламента. Однако и здесь возможны послабления, если выступающий излагает мнение, имеющее большое значение и вызывающее всеобщий интерес. В этом случае следует обратиться к собранию и получить его разрешение на увеличение регламента.

Никогда не следует принуждать участников слушать доклады и выступления и побуждать их обязательно выступать. Если во время заседания некоторые из его участников занимаются посторонними делами, не нужно спешить их осуждать. Скорее всего, поднятые на заседании вопросы мало их касаются или же они настолько ясны, что не заслуживают их обсуждения. В этих случаях организатор совещания может быть недоволен только самим собой. Вместе с тем нельзя допускать во время совещания посторонних разговоров, хождений и тому подобных проявлений бестактности и невоспитанности. Их обязательно надо пресекать.

Руководителю не следует злоупотреблять заседаниями в своем кабинете. Здесь сама обстановка подчеркивает неравноправие между руководителем, сидящим в кресле за собственным столом, и остальными собеседниками. Подчиненные держатся в этих условиях более скованно.

Руководитель, проводящий заседание в своем кабинете, безусловно, не должен прерывать его ход переговорами по телефону, вызовами секретаря, разговорами с посетителями и т.д. Такое поведение – не только трата времени присутствующих, но и прямая бестактность по отношению к ним. Совещание должно оканчиваться принятием решения или заключительным словом начальника с указаниями конкретным исполнителям. На совещании ведется протокол, где важна не форма, но фиксация принятых

решений для последующего контроля. Решения также можно расписать на карточки-задания¹.

Важнейшим критерием совещания является отношение участников к его итогам. Важно, чтобы у них не было чувства бесполезно потраченного времени, чтобы у каждого сложилось ясное понимание принятых решений и своей роли в их исполнении. По степени конкретности принимаемых решений можно судить о компетентности начальника, его управленческой культуре и его нравственной воспитанности.

**Этика служебных
отношений в коллективе
сотрудников органов
внутренних дел**

Правоохранительная деятельность связана со значительным риском, сложными, быстро меняющимися ситуациями, что вызывает повышенную вероятность возникновения различных конфликтов – межличностных и межгрупповых.

Для успешной работы важно предвидеть возможность возникновения конфликтных ситуаций и знать, как из них выходить. Если избежать конфликта все же не удалось, то нужно уметь безболезненно и с минимальными потерями разрешать возникающие проблемы. Конечно, в данном случае уже будет недостаточно знания лишь этикетных правил поведения. Исполнение этих правил должно сочетаться с психологическим анализом ситуации, учетом возможного поведения коллег в конфликтной ситуации.

Жизнь служебного коллектива не может обходиться без критических замечаний в адрес друг друга. При этом особенно важно, чтобы эта критика носила конструктивный характер, а не была результатом каких-то обид или интересов. Критика будет восприниматься человеком как заслуженная, если будет деловой и предметной. Однако нередко приходится сталкиваться в деловом общении с псевдокритикой. Специалисты выделяют несколько ее видов²:

➤ тенденциозная критика как сведение личных счетов, критика как средство сохранения или повышения своего положения и престижа. Она может включать элементы и лицемерной самокритики, но, прежде всего, она направлена на порицание тех лиц, которых в данной ситуации критиковать особенно выгодно;

➤ критика как своеобразная профилактика, без которой, по мнению некоторых руководителей, якобы нельзя создать «рабочий настрой»;

¹ Профессиональная этика сотрудников органов внутренних дел. С. 119.

² Там же. С. 120.

➤ стандартная или формальная критика, когда, например, в доклад вносится так называемая «критическая часть», которая ни к чему не обязывает и носит формальный характер;

➤ упреждающе-порочающая критика, когда перед выходом на трибуну на принципиального и честного работника, попросившего слова для критического выступления, обрушиваются обвинения, раздувающие его малозначительные ошибки и просчеты.

Кроме того, критика должна быть тактичной и доброжелательной, учитывающей положительные качества и заслуги критикуемого. Ее задача – показать человеку пути выхода из создавшегося положения, но никак не унижить его. Справедливая оценка положительных и отрицательных моментов в деятельности сотрудников оказывает благотворное влияние.

Критика обязательно должна иметь свой реальный предмет. При этом следует избегать критики личности, ее характера, оцениваются лишь действия человека, поскольку это может вызвать обиду, гнев, желание оправдаться во что бы то ни стало. А конкретные указания на определенные действия или поведение сотрудника снимут напряженность, поэтому они всегда предпочтительнее.

Критика требует учета особенностей темперамента и характера человека. Необходим индивидуальный подход, поскольку для одного человека замечания всегда болезненны, для другого безразличны, третьего могут толкнуть на путь переживаний, а четвертый настолько внутренне пережил уже свой проступок, что по отношению к нему взыскание будет излишним. Даже одна и та же мера наказания действует по-разному в зависимости от психического состояния человека, его характера, новизны воздействия на него и т.д. Так, первая критика или иной тип взыскания всегда воспринимается намного острее, чем последующие.

Особые требования предъявляются к взаимоотношениям начальника и подчиненного. Обычно руководитель – ключевая фигура в коллективе. От того, как он ведет себя с людьми, каким образом и во что он вмешивается (или не вмешивается), что он делает для своих подчиненных, зависит очень многое. Руководитель всегда должен помнить, что его действия и действия рядового члена коллектива оцениваются этим коллективом по-разному. Всякий поступок начальника в отношении подчиненного воспринимается не только как отношение одной личности к другой, а как действие лица, наделенного властью над другим. Поэтому, например, личная неприязнь руководителя к кому-либо из членов коллектива не должна выражаться в действиях, показывающих эту неприязнь, ибо они могут быть поняты как соответствующая оценка начальником личных, профессиональных и иных качеств человека. И наоборот, дружеские отношения начальника с подчиненными не должны переноситься в сферу

служебных отношений. Руководитель никогда не приобретет высокий авторитет и уважение, если будет строить служебные отношения на основе личных симпатий. Поэтому начальник должен быть предельно объективен в отношении подчиненных и выдержан в своих поступках¹.

Руководитель обязан постоянно помнить о нормах поведения, воспитывать в себе привычку и потребность соблюдать их в любых ситуациях.

Хорошему руководителю чужды высокомерие, надменность, раздражительность, капризность, стремление силой своей власти навязать подчиненным свои манеры и привычки. Он всячески избегает ситуаций, в которых можно было бы унижить подчиненного, оскорбить его личное достоинство и честь.

Положительным качеством руководителя является сдержанность, которая нужна во всем – в принятии решений, словах, действиях. Первое побуждение не всегда верно. Под его воздействием, поддаваясь наплыву чувств, человек нередко неправильно воспринимает факты. Порой сгоряча он может наговорить или сделать такое, чего никогда не произошло бы в спокойном состоянии. В такой ситуации лучший выход – признать свою ошибку. От этого авторитет не пострадает. Хуже бывает, когда, руководствуясь ложным самолюбием, человек, допустивший ошибку, не только не извинится, но еще и усугубит создавшуюся ситуацию упрямством, продолжая отстаивать занятую неверную позицию.

Следствием несдержанности, раздражительности, как правило, являются ругань и грубость, которые нетерпимы в любом случае и в любой форме. Крик, оскорбления никогда не способствовали нормальным отношениям в коллективе. Кроме того, крик – показатель слабости. Психологи давно доказали, что распоряжения, отданные уверенно, но в спокойном, сдержанном тоне, куда более действенны, чем отданные в состоянии раздражения, повышенным тоном или сопровождаемые нареканиями и упреками. В таком случае подчиненный думает не столько о существе дела, сколько о том, что ущемлено его достоинство, и над деловыми соображениями берет верх чувство обиды².

Даже если подчиненный провинился, то и в этом случае самый строгий разговор не должен походить на разнос. Надо отличать строгость и требовательность от резкости и придирчивости, уметь соотносить строгость наказания со степенью вины. При вынесении взыскания руководителю важно проявить тактичность, корректность. Лучше вначале сказать об определенных положительных качествах проштрафившегося работника, затем изложить суть нарушения и меру наказания. Важно помнить

¹ Профессиональная этика сотрудников органов внутренних дел. С. 121.

² Там же.

правило: чем полнее в отношениях с людьми руководитель опирается на позитивные неформальные средства, тем меньше создается ситуаций, вызывающих потребность применять административные санкции.

Рекомендации участковым уполномоченным полиции по поведению с людьми, провоцирующими конфликт

Всем известно, что деятельность участкового уполномоченного полиции, как и любого сотрудника органов внутренних дел, очень конфликтно опасна. И даже зная, что такое конфликт, из каких этапов он состоит, кто может быть его участником и как вести себя в нем, все равно часто сотрудники полиции теряются, оказываясь в этом непростом процессе под названием «конфликт»¹.

Как же участковому уполномоченному полиции правильно выстроить свою линию поведения с людьми, провоцирующими конфликт? И что входит в понятие «правильное поведение в конфликте», ведь, кроме четко регламентирующего правового поведения участкового уполномоченного полиции с гражданином, есть еще и психологические методы, и способы воздействия и взаимодействия с другой стороной. Прежде чем предложить сотрудникам полиции рекомендации по поведению с людьми, провоцирующими конфликт, мы предлагаем рассмотреть механизм провоцирования конфликта и способы разрешения конфликта через тактики поведения сотрудника полиции в конфликте на стадии его разрешения.

Поведение человека, направленное на провоцирование, разжигание конфликта, называется конфликтогенным. Основу такого поведения составляет использование человеком конфликтогенов. Конфликтогеном может являться любой предмет, вещь, идея, взгляд, выявляющие различия, отношения, слова, действия (или бездействие), которые могут приводить к возникновению конфликтной ситуации и перерастанию ее в конфликт. Опасность конфликтогена заключается в том, что, не осознав его действия, мы можем быть втянутыми в конфликт, а его жизненная привычность уменьшает нашу бдительность по отношению к нему. Цель всякого конфликтогена – вывести собеседника из эмоционального равновесия, тем самым снизить сознательный контроль над своим поведением и допустить ошибки. Также важно понимать, что человек может применять конфликтоген и осознанно, специально планируя свое психологиче-

¹ Курсакова Е.Н., Ключко Ю.В., Ульрих С.А. Саморазвитие участковых уполномоченных полиции в контексте сформированности здравосозидающего поведения: монография. Барнаул: БЮИ МВД России, 2018. С. 62.

ское воздействие, и неосознанно, что связано с разными факторами (низкая нравственная культура личности, возбудимый тип личности, отсутствие опыта продуктивного конфликтования и т.д.). Разрушительность конфликтогена состоит в том, что его использование провоцирует эскалацию других, т.е. на конфликтоген человека другой человек старается ответить более сильным конфликтогеном, часто максимально сильным среди всех возможных¹.

В жизни любой человек встречает огромное количество конфликтогенов, однако все их разнообразие можно условно свести к четырем видам: стремление к превосходству, проявление агрессивности, проявление эгоизма, нарушение правил (дисциплины, правил этики, внутреннего трудового распорядка, техники безопасности, дорожного движения и т.д.). Поэтому в ситуации общения с любым собеседником необходимо анализировать его поведение, отслеживать использование им конфликтогенов; следить за своим поведением и речью; игнорировать конфликтогены, замеченные в поведении собеседника; избегать самим использовать конфликтогены; не отвечать конфликтогеном на конфликтоген; повышать уровень доброжелательности в общении; стремиться к ясности высказываний, недвусмысленности и информативности.

Процесс общения в целом и с конфликтным человеком в частности можно представить тремя последовательными этапами:

1. Привлечь внимание (словами, звуками или невербальными действиями).

2. Изложить свою информацию ясно и понятно.

3. Убедиться, что вас услышали. Для этого можно использовать следующие вопросительные предложения: «Вам понятно сказанное мною?», «Что вы думаете по поводу услышанного?», «Что из услышанного вы готовы выполнить?».

Исследователи выделяют разные тактики поведения в конфликте². Так, психолог К. Томас следующим образом классифицировал способы поведения в конфликте: 1) принуждение, борьба, соревнование (конкуренция); 2) уступка, приспособление (улаживание); 3) уход, избегание (уклонение); 4) компромисс; 5) сотрудничество.

Каждый из этих способов поведения имеет свои сильные и слабые стороны, может соответствовать одной ситуации, но быть абсолютно неподходящим для других.

¹ Курсакова Е.Н., Ключко Ю.В., Ульрих С.А. Саморазвитие участковых уполномоченных полиции... С. 62.

² Там же. С. 63.

1. Принуждение, борьба, соревнование.

Человек, который использует данную тактику, уверен, что выйти победителем из конфликта может только один оппонент, и если победил один, то это означает, что второй проиграл. Такой вид поведения в конфликте применяется для удовлетворения только своих интересов, чаще в ущерб интересам другого. Человек, который следует этой стратегии, будет настаивать на своем во что бы то ни стало, а позицию другого человека не будет принимать. Эта стратегия оказывается необходимой в том случае, если сотрудник полиции, человек, наделенный властью, должен навести порядок ради всеобщего благополучия¹. Она, несомненно, оправдана в экстремальной ситуации, если кто-то берет контроль в свои руки для того, чтобы оградить людей от насилия или опрометчивых поступков. Однако в повседневной практике данная стратегия редко приносит долгосрочные результаты.

При столкновении сотрудника полиции с таким типом поведения в конфликте нужно помнить, что такой человек боится, когда о нем собирается информация, и старается перекрыть все информационные источники о себе, а также избегает открытого обсуждения проблемы конфликта, т.к. она его не интересует, для него важна лишь своя правда и своя позиция. И слышит такой человек только себя. Вступая в конфликтный процесс, люди с тактикой нападения предпочитают, чтобы другие избегали конфликта или улаживали его в то время, когда он будет нападать.

Часто подобную тактику выбирают люди, находящиеся в состоянии гнева. Разгневанный человек сложен для общения, к общению с ним нужно найти подход. Однако не каждый разгневанный человек является конфликтной личностью. Необходимо различать человека возбудимого типа, который в любой ситуации, его не устраивающей, склонен реагировать гневно, с криком, часто использует агрессию (оскорбляет, ломает предметы, применяет физическую силу) и человека в состоянии гнева. Гнев – это эмоция, которая затрудняет поиск продуктивных способов ее разрешения. Таким образом, человек в состоянии гнева испытывает трудность только в данной ситуации, хотя в других способен к продуктивному общению.

Для общения с человеком в состоянии гнева важно соблюсти несколько основных правил²:

1. Чтобы не оказаться втянутым в ссору с человеком, находящимся в возбужденном состоянии, необходимо научиться контролировать свои

¹ Курсакова Е.Н., Ключко Ю.В., Ульрих С.А. Саморазвитие участковых уполномоченных полиции... С. 63.

² Там же. С. 64.

собственные эмоции, сохранять спокойствие и категорически отказаться от провоцирования начала скандала и/или его дальнейшего развития.

2. Для общения с человеком в гневе следует обеспечить устранение факторов, неосознанно провоцирующих противостояние. Отойдите на пару шагов назад, встаньте рядом, но не напротив; смотрите на человека, но не прямо в глаза, можно смотреть на предмет, расположенный рядом с человеком, тогда следить за развитием агрессивной ситуации можно, лишь бросая редкие, непродолжительные взгляды на человека; исключите резкие и размашистые движения рук, резкие и хаотичные передвижения в пространстве общения и ритмичные действия (постукивание ручкой, притопывание ногой и т.п.); разговаривайте с человеком, находящимся в состоянии гнева, спокойно, без крика, короткими и понятными фразами, но и не очень тихо, не допуская резкого контраста в звучании его и вашего голосов.

3. Стоит обратить внимание на то, какие темы обсуждались в разговоре. Разбейте основные темы разговора на более мелкие и управляемые вопросы. Это поможет вашему собеседнику снова ощутить чувство контроля, и человек в гневе сможет успокоиться. Он перестанет чувствовать себя подавленным. Затем начните с проблем, представляющих наименьшую угрозу для эмоциональной безопасности и благополучия собеседника.

4. Чтобы остановить гнев человека, необходимо тянуть время, поскольку данные приступы не бывают продолжительными, поэтому можно попросить несколько минут на раздумье.

Помните, что один из вас должен сохранять контроль над ситуацией, и в данном случае таким человеком должны быть вы. Если вы позволите себе агрессию, то тем самым лишь подхлестнете гнев собеседника, и контролировать его станет еще труднее. И еще: между вами и вашим партнером есть важное различие. Вы участковый уполномоченный полиции, выполняющий профессиональную задачу (а следовательно, и требования к вашей эффективности велики), а ваш собеседник лишь гражданин, попавший в затруднительное положение.

2. Уступка, или приспособление.

В целом это такой способ поведения участника конфликта, при котором он готов поступиться своими интересами и уступить другому человеку ради того, чтобы избежать противостояния¹. Основная линия поведения в уступке чаще всего это вложение максимума усилий во взаимоотношения в конфликте с оппонентом и минимума в достижение личных целей. Участковый уполномоченный полиции должен помнить, что стра-

¹ Курсакова Е.Н., Ключко Ю.В., Ульрих С.А. Саморазвитие участковых уполномоченных полиции... С. 64.

тегия уступки может быть разумным шагом с оппонентом, если конфронтация по поводу незначительных разногласий может вносить чрезмерный стресс во взаимоотношения на данном этапе или в том случае, если другая сторона не готова к диалогу. Бывают и такие случаи, когда нужно сохранить добрые отношения с человеком. Конфликты иногда сами разрешаются только за счет того, что мы продолжаем поддерживать дружеские отношения. В случае же серьезного конфликта стратегия поведения «уступить» приводит к тому, что не затрагиваются главные спорные вопросы, вы их обходите стороной и конфликт остается неразрешенным.

3. Избегание, или уход.

Часто люди стараются избегать обсуждения острых или сложных вопросов и как бы отложить принятие сложного решения «на потом», в этом случае они будут выбирать тактику ухода, или избегания¹. Данная стратегия поведения может быть вполне разумным шагом, если конфликт не затрагивает прямых интересов человека или вовлеченность в него не отражается на его развитии. Такой шаг может быть также полезен, если он затрагивает запущенную проблему.

С другой стороны, уход в конфликте со стороны гражданина может толкнуть сотрудника полиции на завышение требований или ответный уход вместо принятия участия в совместном поиске решений, что может также привести к непомерному росту проблемы. Нередко выбор сотрудником полиции стратегии уклонения от конфликта сознательно или бессознательно применяется в качестве наказания, чтобы заставить другую сторону изменить свое отношение к конфликту.

4. Компромисс.

Решение конфликта, основанного на компромиссе, происходит по принципу: «Тебе половину и мне половину». Взвешенность, сбалансированность и осторожность – основная установка этого типа поведения. Для данной стратегии одинаково значимы личные цели и взаимоотношения. Стратегия компромисса не предполагает анализа объема информации, люди, выбирающие компромиссное поведение, обмениваются мнениями, но чувствуют себя неловко, т.к. часто у них нет своей позиции, их поведение напрямую зависит от уступок с другой стороны. В деятельности участковых уполномоченных полиции применять компромиссное поведение в конфликте возможно, но необходимо тщательно продумать свои позиции, потому что при любом раскладе в общении управлять должен сотрудник полиции, а значит, способ, ставящий цели и решающий задачи в заданной ситуации, должен быть выбран им. Если компромисс был до-

¹ Курсакова Е.Н., Клочко Ю.В., Ульрих С.А. Саморазвитие участковых уполномоченных полиции... С. 66.

стигнут без тщательного анализа других возможных вариантов решения, он может быть не самым оптимальным способом разрешения конфликта¹.

5. Сотрудничество.

Это самая эффективная стратегия поведения в конфликте, но и самая трудоемкая, потому что требует огромных усилий от обоих участников конфликта. При выборе этой стратегии участники стремятся разрешить конфликт таким образом, чтобы в выигрыше оказались все. Они стремятся обоюдно добиться того, чтобы другая сторона тоже была бы удовлетворена.

Этой стратегии поведения в конфликте можно условно присвоить такие качества, как мудрость, терпимость и здравый смысл. Человек с выработанным поведением в конфликте на сотрудничество всегда предлагает сам пути выхода из конфликта и от противника ожидает ответного сотрудничества. Основной принцип данной стратегии: «Давайте найдем правильное решение». Стратегия сотрудничества направлена на конструктивное разрешение конфликта, т.е. на работу с проблемой, а не с конфликтом. Для участкового уполномоченного полиции данная стратегия была бы самой подходящей при работе с разными гражданами. Но поскольку она требует усилий с двух сторон, а мы знаем, что не все обратившиеся граждане настроены на такую линию поведения, то и сотруднику полиции придется потрудиться, проявить гибкость в выборе тактики и стратегии в поведении в конфликте с гражданами, особенно провоцирующими конфликт.

Вопросы для самоконтроля

1. Почему к участковым уполномоченным полиции предъявляют наиболее высокие нравственные требования?
2. Перечислите основные требования к проведению деловых бесед и встреч.
3. Какие особенности этикета необходимо учитывать при проведении встреч и бесед?
4. Какие требования предъявляют к речи и стилю изложения в беседе?
5. Перечислите основные этические правила эффективного слушания.
6. Из каких звеньев состоит процесс слушания собеседника?
7. Перечислите правила слушания.

¹ Курсакова Е.Н., Клочко Ю.В., Ульрих С.А. Саморазвитие участковых уполномоченных полиции... С. 67.

8. Перечислите правила, которыми необходимо руководствоваться во время делового общения.
9. Перечислите основные требования к руководителям органов внутренних дел, служб и отделов, осуществляющих прием населения.
10. Назовите правила проведения деловых совещаний.
11. Классифицируйте совещания по типам и видам.
12. Перечислите виды псевдокритики.
13. Какой должна быть критика?
14. Какие особые требования предъявляют к взаимоотношениям начальника и подчиненного?
15. Как участковому уполномоченному полиции правильно выстроить свою линию поведения с людьми, провоцирующими конфликт?
16. Какое поведение человека называется конфликтогенным?
17. Дайте определение конфликтогена.
18. Какие выделяют этапы процесса общения с конфликтным человеком?
19. Классифицируйте стратегии поведения в конфликте (по К. Томасу).
20. Назовите правила общения с человеком, находящимся в состоянии гнева.

Глава 2. Психология делового общения

§ 2.1. Понятие нравственно-профессиональной деформации сотрудников органов внутренних дел. Структура и проявления нравственно-профессиональной деформации

Трудовая деятельность – одна из главных и неотъемлемых составляющих человеческого бытия. Во-первых, она удовлетворяет насущные потребности и желания человека, во-вторых, является способом самореализации личности. Она занимает значительную часть нашего времени, а профессиональная сфера откладывает индивидуальные отпечатки на каждого и воздействует на сознание, способствует интенсивности проявления и усиления определенных профессиональных и личностных качеств, влияет на особенности восприятия окружающей действительности. Перечисленные перестройки могут носить и негативный характер, деструктивно изменяя психологическую структуру личности и деформируя ее.

К проявлениям профессиональной деформации более всего склонны представители профессий, наделенных властными полномочиями. От них требуют разрешения сложных жизненных ситуаций, на них возложена высокая ответственность за принятие решений, от которых зависит судьба других людей, а иногда и их жизнь. Такой профессией является профессия сотрудников органов внутренних дел.

Правоохранительная деятельность имеет свою специфику, которая обусловлена строгой регламентацией форм служебной деятельности, высокой ответственностью за результаты труда, экстремальностью общения, сложной системой профессионально-этических норм, наличием непредсказуемых ситуаций, связанных с риском¹. Эти особенности профессиональной деятельности, отражаясь на внутреннем мире и поведении сотрудников органов внутренних дел в целом и участковых уполномоченных полиции в частности, провоцируют формирование у них негативных личностных образований, что может привести к развитию нравственно-профессиональной деформации. Данный феномен характеризуется такими искажениями личностной сферы и поведенческими проявлениями сотрудников органов внутренних дел, которые имеют крайне отрицательную оценку со стороны окружающих и противоречат основным положениям профессиональной этики.

¹ Венидиктов С.В. Служебная культура сотрудника органов внутренних дел: методическое пособие. Минск: МИ МВД Республики Беларусь, 2018. С. 28.

Поэтому понимание сути этого явления, знание причин и механизмов формирования нравственно-профессиональной деформации, ее признаков, способов профилактики составляет важную часть профессиональной подготовки сотрудников правоохранительных органов.

Под словом «деформация» (лат. *deformatio*), означающим «искажение», традиционно понимаются изменения, которые вызывают нарушение структуры, размеров и формы предметов, объектов или явлений. Такое понимание, безусловно, содержит негативный контекст.

Профессиональная деформация сотрудника органов внутренних дел – это процесс и результат деструктивных изменений личности сотрудника, его профессиональных навыков и способностей под воздействием профессиональной деятельности, которые выражаются в неадекватном поведении и утрате профессиональных компетенций.

Профессиональная деформация как объективно существующее явление сопутствует человеку в его профессиональном становлении. Однако для деятельности работников органов внутренних дел она имеет наибольшие социальные последствия, потому что негативные поведенческие реакции одного сотрудника закрепляются в общественном сознании как несовершенство всей системы органов внутренних дел.

При этом правоохранительная деятельность глубоко нравственна: в ней моральная сфера тесно связана с профессиональной, поэтому искажения в одной сфере неизбежно отражаются на другой. В связи с этим уместнее употребление термина «нравственно-профессиональная деформация сотрудников органов внутренних дел».

Нравственно-профессиональная деформация личности сотрудника органов внутренних дел – это искажение профессионально-нравственного сознания и качеств личности, дисфункциональные изменения профессионального поведения у сотрудников, возникающие под воздействием внешних и внутренних факторов профессиональной деятельности¹.

Нравственно-профессиональная деформация характеризуется разрушением сформированных профессионально-нравственных качеств, девальвацией моральных ценностей, изменением ориентиров. Это приводит к искаженному отношению к служебному долгу и дискредитации морального облика сотрудников органов внутренних дел.

В структуре нравственно-профессиональной деформации сотрудников можно условно выделить три элемента, из которых она состоит:

- 1) деформация профессиональной деятельности;
- 2) деформация служебных и внеслужебных отношений;
- 3) деформация морального сознания.

¹ Венидиктов С.В. Служебная культура сотрудника... С. 29.

Из представленной структуры нравственно-профессиональной деформации следует, что деструктивным изменениям в первую очередь подвергаются те же элементы, которые образуют структуру профессиональной морали. То есть искажения, происходящие на уровне сознания, неминуемо приводят к изменениям в профессиональной деятельности и в отношениях. Каждый из элементов нравственно-профессиональной деформации обладает комплексом характерных для него проявлений.

Деформация профессиональной деятельности проявляется в сформированных установках и стереотипах поведения, которые сотрудник органов внутренних дел использует в процессе решения служебных задач.

Проявления деформации профессиональной деятельности¹:

1. Установки и профессиональные стереотипы оценки: обвинительный уклон, уверенность в собственной непогрешимости, стереотип закрытости, стереотип «начальник должен быть жестким, твердым, настойчивым», стереотип «начальник всегда прав», стереотип «оптимального» ролевого поведения.

2. Правовой нигилизм.

Вырабатываемые в профессиональной деятельности стереотипы и установки помогают человеку выполнять служебные обязанности с необходимой скоростью, точностью и успешностью. Но под воздействием определенных условий и опыта может закрепляться шаблонность действий, примитивность во взглядах на проблемные вопросы, что будет способствовать снижению уровня профессионализма и развитию деформации у сотрудника органов внутренних дел.

Одним из проявлений профессиональной деформации является наличие у сотрудника обвинительной установки. Так называемый «*обвинительный уклон*» выражается в излишней готовности полицейского применять обвинительную позицию по отношению к гражданам, с которыми ему приходится взаимодействовать в ходе решения служебных задач. Такой сотрудник, оценивая поступки граждан, полагается на обвинительный подход, а не на оправдательный. Причем эту обвинительную позицию он может применять и в отношениях с коллегами, окружающими его людьми вне служебной деятельности, в семейных отношениях, что уже является примером деформации служебных и внеслужебных отношений.

Следующая установка – *уверенность в собственной непогрешимости*, базирующаяся на заведомом убеждении сотрудника, не зависящем от складывающихся обстоятельств, в правильности принимаемых решений и совершаемых профессиональных действий. Такая необоснованная

¹ Венидиктов С.В. Служебная культура сотрудника... С. 29.

убежденность сотрудника в собственной правоте, безошибочности своих поступков может приводить к серьезным последствиям, особенно в неоднозначных ситуациях, причем не только для самого сотрудника органов внутренних дел, но и для коллег, граждан.

Социальные установки в определенных сферах труда выражаются в профессиональных стереотипах оценки, некоторые из них относят к проявлениям профессиональной деформации. Профессиональным стереотипом оценки является стереотип закрытости. Он характеризуется монополизацией определенной части информации, стремлением сотрудника к «самозасекречиванию», чтобы преувеличить свою мнимую значимость. Сотрудники с таким стереотипом чрезмерно зажаты, сверхдисциплинированы. Они агрессивно реагируют на критику в адрес правоохранительных органов, которая присутствует в СМИ, из-за нежелания огласки фактов о допущенных сотрудниками грубых нарушениях закона.

Стереотип *«начальник должен быть жестким, твердым, настойчивым»* состоит в том, что в деловом взаимодействии вышестоящий сотрудник подразделения органов внутренних дел по отношению к нижестоящему использует позицию «над», проявляя излишнюю властность, твердость и жесткость.

Стереотип *«начальник всегда прав»* проявляется в том, что отношения в служебном коллективе выстраиваются на основе полного согласия сотрудников с мнением начальника, который требует от подчиненных беспрекословного выполнения своих поручений и приказов, согласия со своей точкой зрения без права на ее обсуждение. Подчиненные обязаны полагаться на мнение начальника, выполнять его указания, даже если их целесообразность сомнительна. Данный стереотип в некоторых случаях имеет положительное значение, когда руководителю приходится выполнять функцию наставника, делиться своим богатым опытом работы и уникальными знаниями. Но когда этот стереотип утривован и «работает» постоянно, то он лишает подчиненных необходимости самостоятельно принимать решения, развивает у них безынициативность, ориентацию на руководящее мнение, угодничество, чинопочитание.

Стереотип *«оптимального ролевого поведения»* основывается на убеждении сотрудника органов внутренних дел в том, что для оптимального и эффективного решения любой проблемной ситуации необходимо проявлять упорство и непоколебимость, даже агрессию, отстаивая свое мнение. Проявление этого стереотипа как защитного приспособительного механизма характерно для сотрудников в период адаптации при ощущении повышенной личной уязвимости.

Распространенным проявлением профессиональной деформации является **правовой нигилизм** – сознательное, пренебрежительное отноше-

ние к закону, не имеющее преступного замысла. Как проявление профессиональной деформации может выражаться в нескольких формах¹:

- пренебрежительное отношение к закону или непринятие необходимых по закону мер;
- псевдоактивность;
- произвольное толкование закона.

Правовой нигилизм, характеризующийся пренебрежительным отношением к закону или непринятием необходимых законодательных мер, в поведении сотрудника проявляется как служебное бездействие. Примером такой формы правового нигилизма являются ситуации, в которых сотрудники, согласно требованиям закона, должны оказать помощь потерпевшим, вмешаться, пресечь преступные действия и т.д., а они эти требования не выполняют из-за недостатка времени, низкой компетентности, большой занятости, т.е. по причинам, не имеющим преступного характера.

Псевдоактивность как форма правового нигилизма выражается в имитации бурной деятельности, волоките и бюрократизме при рассмотрении жалоб граждан, расследовании уголовных дел, необоснованном привлечении лиц к административной и уголовной ответственности, проявлении грубости по отношению к гражданам, которые задержаны за совершенное правонарушение. Выполнение срочных и важных дел в служебной деятельности подменяется формированием папок, составлением бесполезных отчетов, написанием различного рода бумаг.

Произвольное толкование закона. Эта форма правового нигилизма характеризуется тем, что сотрудник позволяет себе вольные трактовки и манипулирование правовыми категориями (виновен, не виновен и др.) в определенных ситуациях (когда, например, нужно повысить показатели отчетности). Такое поведение приводит к притуплению у сотрудника чувства служебного долга, для него становится нормой пренебрежение профессионально-нравственными нормами. Например, будучи убежденными, что требования уголовно-процессуального законодательства справедливы, некоторые сотрудники считают их исполнение необязательным.

Другой элемент деформации – **служебные и внеслужебные отношения сотрудников**. Это отношения между начальником и подчиненными, старшими и младшими по званию, должности, членами коллектива, которые имеют одинаковое служебное положение и т.д. Характер отношений в служебном коллективе оказывает значительное влияние на формирование профессионально-нравственных качеств сотрудников. Деформация отношений в коллективе приводит к непониманию, конфронтации, со-

¹ Венидиктов С.В. Служебная культура сотрудника... С. 30.

перничеству, частым конфликтам между сотрудниками, начальником и подчиненными¹.

Важную роль играет в коллективе руководитель. Его личный пример отношения к служебному долгу, добросовестного и профессионального выполнения служебных обязанностей является чуть ли не главным условием и гарантией избегания профессиональной деформации отношений между сотрудниками, а также ответственного отношения коллектива к проявлениям пренебрежения к закону и нормам морали отдельными сотрудниками. Безразличное отношение к проступкам своих товарищей создает ощущение безнаказанности.

Еще одно проявление деструкции служебных и внеслужебных отношений сотрудников органов внутренних дел связано с тем, что они переносят свою служебную роль, профессиональные установки и стереотипы во внеслужебные взаимоотношения. В процессе профессиональной деятельности специалист усваивает определенную ролевую позицию, которая принята в этом профессиональном сообществе. Перенос же служебной роли в другие непрофессиональные сферы, где социальные ожидания и ориентации не совпадают со служебными, свидетельствует о проявлении профессиональной деформации у сотрудника. В этом случае его поведение не совпадает с ролевыми ожиданиями (например, дома он должен быть супругом или отцом, а не сотрудником органов внутренних дел), что затрудняет взаимодействие с окружающими.

Специфика профессиональной деятельности способствует развитию у участковых уполномоченных полиции таких качеств, как внимательность, бдительность, наблюдательность, проницательность, аналитичность и критичность. Умение сотрудника оценивать ситуацию в целом, уделяя должное внимание деталям, глубокая аналитика при проведении осмотра места происшествия или составлении словесного портрета – все это относится к профессионально важным характеристикам сотрудника. Но стремление применять эти умения в ситуациях, не связанных со служебной деятельностью, может приводить к конфликтному и дисгармоничному межличностному общению, а в некоторых случаях расцениваться как бестактность по отношению к окружающим.

Третий элемент, который подвержен нравственно-профессиональной деформации, – это **моральное сознание** сотрудников органов внутренних дел.

Следует знать, что деструктивные изменения затрагивают интеллектуальную, эмоционально-волевую, нравственную сферы сознания личности. Результатом такого комплексного искажения сознания выступает

¹ Венидиктов С.В. Служебная культура сотрудника... С. 33.

низкая профессионально-нравственная культура, деформация чувств и потребностей, незрелость мотивов, узость интересов.

Проявления деформации в нравственной сфере¹:

- искажение представлений о смысле профессиональной деятельности и ее гражданском предназначении;
- отсутствие стремления выполнять профессиональный долг;
- безответственность, формализм в работе или использование профессиональной деятельности в личных целях.

Деформация сознания начинается с изменений, происходящих в нравственной сфере. У сотрудника искажаются истинные представления о том, в чем состоит моральный смысл его службы, ценностные основания его профессиональной деятельности размываются, он теряет в своих глазах уважение как сотрудник правоохранительных органов, а служебную деятельность рассматривает, прежде всего, как средство достижения личных, корыстных в т.ч. целей (работает в системе органов внутренних дел не для того, чтобы помогать людям, а потому что достойная заработная плата). Деформация нравственной сферы способствует развитию карьеризма, властолюбия, формального отношения к работе, безответственности или же, наоборот, – неуверенности, замкнутости.

Проявления деформации в интеллектуальной сфере²:

- снижение уровня самостоятельности мышления;
- инертность мышления;
- неадекватная оценка своей профессиональной компетентности;
- деформация интересов;
- трудности в принятии решений в новых, нестандартных ситуациях.

Профессиональная деформация в интеллектуальной сфере выражается в снижении способности самостоятельно определять цели и задачи в служебной деятельности, принимать правильные взвешенные решения, особенно в нестандартных ситуациях, в незнакомой обстановке. У сотрудников возрастает инертность мышления: им сложно переключаться с одного вида деятельности на другой. Они действуют по шаблону, у них отсутствует желание развивать и совершенствовать свой профессиональный уровень. У сотрудников повышается потребность в чрезмерной регламентации их действий со стороны начальства, пропадает желание проявлять инициативу. На фоне этого растет неадекватность в оценке собственных профессиональных знаний и опыта, сужается круг интересов и потребностей, которые не связаны с профессиональной деятельностью.

¹ Венидиктов С.В. Служебная культура сотрудника... С. 33.

² Там же. С. 34.

Проявления деформации в эмоционально-волевой сфере¹:

- цинизм, равнодушие, хладнокровие;
- признаки «эмоционального выгорания»;
- снижение способности сдерживать отрицательные эмоции;
- вымещение отрицательных эмоций на объекте труда;
- изоляция от окружающей действительности;
- неадекватное эмоциональное реагирование.

Деформация эмоционально-волевой сферы приводит к «огрублению» чувств у сотрудников, т.е. постепенному оскудению эмоциональных переживаний, связанных с нравственными и эстетическими чувствами. Произведения искусства, которые ранее вызывали эстетическое удовольствие, перестают радовать и восхищать человека. Сотрудник становится черствым, раздражительным, снижается способность в управлении своими эмоциями, что проявляется в неуравновешенности, немотивированной тревожности. Он начинает применять властные полномочия тогда, когда в этом отсутствует объективная необходимость. Сотрудник может применить физическую силу к лицам, которые не совершили преступления, прибегнуть к оскорблению задержанных, содержать их под стражей без законного основания. Он становится менее общительным, в т.ч. с близкими людьми, друзьями и коллегами.

Все проявления нравственно-профессиональной деформации можно разделить на **две формы**:

- открытая деформация (т.е. доступная нашему наблюдению, проявляющаяся в реакциях, действиях, поступках, общении);
- скрытая деформация (невидимая, проявляющаяся в изменениях ценностей, ориентиров, представлений и т.д.).

Как открытая, так и скрытая формы деформации одновременно проявляются и в деятельности, и во взаимоотношениях, и в сознании.

Таким образом, нравственно-профессиональная деформация – это искажение профессионально-нравственного сознания и качеств личности, дисфункциональные изменения профессионального поведения у сотрудников, возникающие под воздействием внешних и внутренних факторов профессиональной деятельности. Структура нравственно-профессиональной деформации сотрудников органов внутренних дел включает деформацию профессиональной деятельности, деформацию служебных и внеслужебных отношений, деформацию морального сознания. Каждый из этих элементов обладает характерными для него проявлениями, по которым можно судить о наличии у сотрудника органов внутренних дел нравственно-профессиональной деформации. Все ее элементы взаимосвязаны между собой и отражаются комплексно в открытой и скрытой форме деформации.

¹ Венидиктов С.В. Служебная культура сотрудника... С. 34.

Вопросы для самоконтроля

1. Что такое профессиональная деформация сотрудника органов внутренних дел, чем она отличается от нравственно-профессиональной деформации?

2. Выделите элементы в структуре нравственно-профессиональной деформации сотрудников органов внутренних дел.

3. Дайте определение и опишите проявления деформации профессиональной деятельности, деформации служебных и внеслужебных отношений, деформации морального сознания.

§ 2.2. Факторы, способствующие развитию нравственно-профессиональной деформации сотрудников органов внутренних дел

Нравственно-профессиональная деформация представляет собой объективно существующее, сложное и неоднозначное явление, развитие которого обусловлено множеством факторов, связанных как с особенностями профессиональной деятельности, так и личностными характеристиками. Традиционно в научно-методической литературе выделяют три группы факторов, которые приводят к развитию нравственно-профессиональной деформации:

1) факторы, обусловленные спецификой деятельности органов внутренних дел;

2) факторы личностного свойства;

3) факторы социально-психологического характера.

Рассмотрим данные группы факторов более подробно.

Факторы, обусловленные спецификой деятельности в органах внутренних дел¹:

1) детальная правовая регламентация деятельности сотрудников;

2) властные полномочия;

3) повышенная ответственность за результаты деятельности;

4) физические и психические перегрузки;

5) организационный фактор;

6) фактор экстремальности;

7) фактор, определяемый объектом профессиональной деятельности.

¹ Венидиктов С.В. Служебная культура сотрудника органов внутренних дел. С. 68.

Детальная правовая регламентация деятельности сотрудников органов внутренних дел связана с требованием руководствоваться в своей служебной деятельности предписанными нормами и правилами, которые закреплены в нормативных правовых документах (уставах, служебных инструкциях, приказах и т.д.). С одной стороны, детальная правовая регламентация способствует тому, что у сотрудников воспитываются волевые качества, аккуратность, четкость, дисциплинированность, корректность и т.д. С другой стороны, жесткая и детальная реализация предписаний и требование их точного выполнения может сформировать у сотрудников органов внутренних дел привычку действовать по шаблону, «прикрываясь» инструкциями, выработать равнодушие к людям, их переживаниям, судьбам. Ежедневное выполнение одних и тех же служебных функций, шаблонность действий приводит к формализму сотрудников, появляется косность, рутинность.

Сотрудники органов внутренних дел наделены кругом *властных полномочий*, которые необходимы им для пресечения преступной деятельности, обеспечения безопасности, благополучия граждан. К таким полномочиям можно отнести, например, применение санкций принуждения, выяснение обстоятельств личной жизни, ограничение свободы, возможность применения физической силы. Но неумение пользоваться властными полномочиями может привести к чрезмерному употреблению власти, стремлению подавить чужую волю, унижить достоинство человека. У сотрудника возникает чувство безграничных возможностей, неограниченной власти и вседозволенности, упоения властью. В результате может развиться нравственно-профессиональная деформация.

Для профессиональной деятельности органов внутренних дел характерна *повышенная ответственность* за характер и результаты своей деятельности. Успехи их служебной деятельности могут оставаться незамеченными, тогда как даже незначительная ошибка может быть наказуема со стороны закона. Профессиональная деятельность сотрудников – объект постоянного пристального внимания и критики граждан. Важность решений, которые принимает сотрудник, оценка возможных отрицательных последствий вызывают у него напряжение и тревогу. В то же время постоянно меняющиеся ситуации требуют от него постановки новых задач. Соответственно, уровень ответственности и нагрузки возрастает, что способствует развитию нравственно-профессиональной деформации.

Физические и психические перегрузки являются следствием нестабильного графика работы, отсутствия отдыха, значительных колебаний активности, работой в сверхурочное время. Монотонная деятельность сменяется дежурствами. В результате таких условий служебной деятельности адаптационные механизмы организма сотрудника работают в

напряженном режиме, что приводит к снижению продуктивности деятельности и повышает риск получения травм. Ненормированный рабочий день не всегда позволяет сотруднику органов внутренних дел, в т.ч. и участковому уполномоченному полиции, восстановить силы, расслабиться. Работа в состоянии переутомления снижает координационные способности, приводит к ошибкам в документации, ухудшает быстроту реакции, способствует дезорганизации деятельности, вызывает чувство бесполезности.

Организационный фактор также играет существенную роль в формировании профессиональной деформации. К организационным причинам относится неопределенность ролевых обязанностей, недостаточно четко определенный перечень служебных обязанностей. Все это делает позицию сотрудника уязвимой для критики. В случае невмешательства в ситуации это расценивается как бездействие со стороны граждан, а если он вмешивается, то это растолковывается как превышение полномочий.

Фактор экстремальности обусловлен сопряженностью служебной деятельности органов внутренних дел с риском и опасностью. Частые экстремальные ситуации приводят к психоэмоциональному и физическому напряжению, потере энергии и сил, переутомлению, вызывают повышенную раздражительность, перевозбуждение. У одних сотрудников происходит снижение работоспособности, концентрации внимания, способности самостоятельно принимать решения, наблюдается психическое истощение. У других проявляется агрессия, для поднятия тонуса они злоупотребляют кофе, табаком, спиртными напитками.

Фактор, определяемый объектом профессиональной деятельности, связан с особенностями лиц, с которыми приходится взаимодействовать сотруднику органов внутренних дел, решающему служебные задачи. Круг граждан, с которыми общается сотрудник, довольно разнообразен. Это люди разного социального положения, культурного и интеллектуального уровня, жизненного опыта, имеющие разные индивидуальные особенности. Граждане находятся в различном состоянии: возбужденном, беспомощном, в состоянии опьянения, что создает предпосылки для конфликтных ситуаций с окружающими. Взаимодействие с криминальным контингентом также отражается на профессионально-личностных качествах сотрудника. Для раскрытия преступления ему необходимо изучить психологию рецидивистов, их субкультуру, манеры, жаргон. Иногда сотруднику необходимо вжиться в личность преступника, чтобы понять ход его мыслей. В результате сотрудник может не только приобрести преступный опыт, но и уподобиться объекту профессиональной деятельности, сформировать качества деформированной личности.

Таковы факторы, которые определяют нравственно-профессиональную деформацию сотрудника органов внутренних дел и которые обусловлены особенностями правоохранительной деятельности. Но профессиональная деятельность, оказывая воздействия на человека, преломляется через его индивидуально-психологические характеристики.

Вторая группа факторов, обуславливающих профессиональную деформацию сотрудников органов внутренних дел, связана с их личностными особенностями.

Факторы, связанные с личностными особенностями¹:

- 1) профессионально важные качества личности;
- 2) нереалистично высокие личностные ожидания;
- 3) недостаточная профессиональная подготовка;
- 4) профессиональные установки;
- 5) профессиональный возраст (опыт и стаж) сотрудников;
- 6) личностные изменения, вызванные процессом профессиональной адаптации сотрудников органов внутренних дел.

Профессионально важные качества личности при определенных условиях служебной деятельности могут являться фактором профессиональной деформации сотрудников органов внутренних дел. Например:

➤ решительность, как способность и умение быстро и обоснованно выбрать цель и способы ее достижения, выступает значимым условием успешной реализации профессиональных задач. Но у сотрудника, обладающего низким уровнем самоконтроля и самокритичности, это качество под воздействием специфики служебной деятельности может развиться до чрезмерной уверенности в безошибочности своих действий и проявиться в завышенной оценке своей профессиональной компетентности и опыта;

➤ воля, основанная на саморегуляции своих действий и психических процессов. Под воздействием определенных условий это качество может развиться до чрезмерной требовательности, нетерпимости к коллегам, близким людям и окружающим;

➤ педантичность не стоит категорично относить к деформационным изменениям сотрудников органов внутренних дел. В одном случае это личностное качество может стать профессионально значимым, в другом оно уже будет рассматриваться как проявление профессиональной деформации, а в третьем являться фактором, ее обуславливающим. Например, педантичность может стать помехой для выполнения служебных обязанностей сотрудником в экстремальной ситуации, привести к фатальным ошибкам и неадекватным действиям, что поспособствует прояв-

¹ Венидиктов С.В. Служебная культура сотрудника... С. 70.

лению признаков нравственно-профессиональной деформации личности сотрудника правоохранительных органов.

Нереалистично *высокие личностные ожидания* также могут являться фактором профессиональной деформации. Человек часто предъявляет к себе слишком высокие требования, много трудится, но все равно не удовлетворяется своими достижениями. В случае когда ожидания не совпадают с действительностью, мы можем утверждать о негативном воздействии данного фактора. Такой сотрудник практически постоянно испытывает фрустрацию из-за неудовлетворенности результатами своего труда и не может расслабиться. У человека, настолько глубоко погруженного в выполнение служебных задач, сомнения в своей профессиональной состоятельности равнозначны сомнениям в своей личностной ценности, поэтому они вызывают серьезный внутриличностный конфликт, неуравновешенное психоэмоциональное состояние. Этот сотрудник начинает проявлять агрессию, особенно когда задевают его профессиональную гордость.

Недостаточная профессиональная подготовка – один из ключевых факторов, приводящих к негативным последствиям. Большое значение здесь имеет уровень сформированных компетенций. Компетентный сотрудник успешно справляется со своими служебными обязанностями. Недостаточный уровень профессиональной подготовки может приводить к серьезным ошибкам в служебной деятельности и непредсказуемым последствиям. Сотрудники, обладающие низкой компетентностью, часто вовлекаются в провокации, неправомерно применяют физическую силу, чтобы подчеркнуть свою доминирующую позицию.

Некоторые *профессиональные установки*, характерные для представителей определенной сферы трудовой деятельности, могут также выступать факторами профессиональной деформации. В правоохранительной деятельности к таким профессиональным установкам относятся:

➤ установка на то, что в понимании правовых норм работник юридической сферы более компетентен, чем представители другой профессиональной сферы. Наличие в структуре личности таких качеств, как ригидность, консерватизм, склонность к необдуманным решениям и поступкам в совокупности с данной установкой может сформировать у сотрудника убежденность в том, что все совершаемые им действия заведомо правильны. Подобная оценка безошибочности своих решений и поступков приводит к беспринципности и непоправимым служебным ошибкам;

➤ любое происходящее событие рассматривается как возможная социальная девиация или нарушение закона. При такой интерпретации явлений у сотрудников с низким уровнем критичности мышления и излишней спонтанностью формируется обвинительная позиция по отношению к гражданам, что служит проявлением профессиональной деформации.

Профессиональный возраст сотрудников правоохранительных органов, который характеризуется стажем и опытом служебной деятельности, тоже может обуславливать деформационные изменения личности. У сотрудников органов внутренних дел, имеющих стаж работы свыше 10 лет, достаточно часто развивается:

- повышенный самоконтроль и эмоциональная напряженность, вызывающие снижение уровня стрессоустойчивости. Это приводит к переживанию чувства опустошенности, бессмысленности выполняемых служебных обязанностей, безразличию к результатам профессиональной деятельности;

- чрезмерная осторожность в поведении и общении. Она проявляется в подозрительности, недоверчивости, замкнутости, нерешительности. В решении служебных вопросов появляются определенные ритуалы, например, «документ должен отлежаться» и др.;

- стереотипность мышления и шаблонность действий. Выработка на их основе служебного автоматизма, с одной стороны, свидетельствует о высоком уровне профессионализма, но, с другой стороны, затрудняет выполнение задач в нетипичных и экстремальных ситуациях.

К факторам деформации также относятся *личностные изменения, обусловленные процессом профессиональной адаптации* сотрудников органов внутренних дел. Профессиональная адаптация является важным периодом в становлении будущего профессионала, поскольку именно в это время могут подвергаться пересмотру сформированные ранее профессионально-ценностные ориентации, представления о способах поведения и общения в профессии. Значительное несоответствие реальных будней служебной деятельности с теми ожиданиями и установками, которые были приобретены в процессе профессиональной подготовки, вызывает серьезные внутренние противоречия. Это приводит к разрушению у сотрудника профессиональных идеалов, переоценке смысла выбранной профессии, разочарованию и негативному отношению к ней. Совокупность перечисленных профессионально-личностных изменений создает предпосылки для последующего развития нравственно-профессиональной деформации сотрудника органов внутренних дел, которая будет проявляться в цинизме (презрительном, пренебрежительном отношении к морально-нравственным нормам), прагматизме (безразличии к нравственным ценностям при выборе средств для достижения результата).

Третью группу факторов нравственно-профессиональной деформации сотрудников органов внутренних дел составляют социально-психологические факторы, связанные с особенностями взаимодействия людей в определенных социальных группах.

Социально-психологические факторы¹:

- 1) неадекватный стиль руководства;
- 2) напряженные, конфликтные отношения между сотрудниками органов внутренних дел;
- 3) неблагоприятное воздействие ближайшего социального окружения вне службы (семьи, друзей);
- 4) низкая социальная оценка и обеспеченность деятельности сотрудников.

К особенностям *неадекватного стиля руководства*, способствующего формированию профессиональной деформации сотрудников органов внутренних дел, относятся:

➤ ограниченная и искаженная информированность сотрудников. В большинстве случаев именно на руководителе лежит ответственность за предоставление сотрудникам актуальной, объективной и исчерпывающей информации, четком определении их служебных задач. У сотрудников, не имеющих адекватной информации о своих профессиональных ролях, складываются искаженные представления о содержании служебных обязанностей, условиях труда, распределении ответственности, ожиданиях начальника и коллег, что приводит к ролевой неопределенности. Отсутствие четких и определенных требований к работнику вызывает у него дискомфорт, тревожность и напряженность, снижает качество профессиональной деятельности и степень удовлетворенности ею;

➤ высокая авторитарность управления. В системе правоохранительных органов со строгой служебной субординацией использование директивного стиля в экстремальных ситуациях, требующих оперативного решения, не только целесообразно, но и необходимо. Однако выбор директивного стиля как единственно возможного стиля управления развивает у подчиненных безынициативность, инертность, безответственность и формальное отношение к делу. При постоянном его применении в служебном коллективе складывается неблагоприятный морально-психологический климат, отсутствует сотрудничество и взаимопомощь, возникают скрытые конфликты;

➤ применение руководителем неадекватных способов воздействия на подчиненных. Начальник не признает заслуги подчиненных, не предоставляет им перспективы служебного роста, использует несоответствующие методы стимулирования и мотивации, формирует у них чувство неуверенности и беспомощности, бесполезности своей профессиональной деятельности, нереализованности как профессионалов. Такое некомпетентное применение методов снижает работоспособность сотрудников и эффектив-

¹ Венидиктов С.В. Служебная культура сотрудника... С. 72.

ность работы служебного коллектива в целом, создает предпосылки для профессиональной деформации как руководителя, так и подчиненных.

Служебный коллектив с неблагоприятным морально-психологическим климатом, как правило, характеризуется напряженными, *конфликтными отношениями между сотрудниками*, что может явиться основанием для развития профессиональных деформационных изменений. Равнодушное отношение, отстраненность вместе со взаимным недоверием и подозрительностью приводит к тому, что сотрудники переживают неудовлетворенность принадлежностью к своему трудовому коллективу. При отсутствии сплоченности служебного коллектива невозможно его функционирование на основе принципов взаимоуважения и взаимовыручки. Сотрудники не способны адекватно реагировать на критические замечания и свободно выражать собственное мнение, проявлять взаимопомощь в сложных профессиональных ситуациях и принимать коллективно согласованные решения. Безусловно, конфликтный характер отношений между сотрудниками в подразделениях правоохранительных органов является показателем их низкой корпоративной культуры и создает значительные препятствия для продуктивной совместной деятельности и гармоничного личностного развития.

К группе социально-психологических факторов также относится *неблагоприятное влияние ближайшего социального окружения вне службы (семьи, друзей)*. Дисгармоничные семейные отношения являются одной из главных предпосылок развития профессиональной деформации сотрудников. Особенности взаимоотношений супругов и других членов семьи, бытовая устроенность, материальный достаток – всё это оказывает существенное влияние на психоэмоциональное состояние сотрудника, его трудовую активность и работоспособность, отношения с коллегами, взаимодействие с гражданами. Недопонимание и ссоры в семье, нарушенные детско-родительские отношения приводят к эмоциональной нестабильности сотрудника, склонности к проявлениям агрессивных действий по отношению к гражданам, конфликтности с коллегами. Концентрация внимания на переживаниях семейных проблем не позволяет сотруднику должным образом сосредоточиться на выполнении служебных обязанностей, что может провоцировать возникновение профессиональных ошибок. Поэтому сотрудники правоохранительных органов, имеющие деструктивные семейные отношения, составляют «группу риска» профессиональной деформации.

Кроме того, отрицательное отношение дружеского окружения к профессиональной деятельности сотрудника, основанное на низком уровне авторитета органов внутренних дел в обществе, также способствует возникновению у него чувства отчужденности, непонимания, подавленности.

Деформационные изменения сотрудников органов внутренних дел могут быть обусловлены еще и *низкой социальной оценкой* их деятельности. Так, у сотрудника, добросовестно выполняющего свои профессиональные обязанности, негативная оценка работы всей системы правоохранительных органов со стороны общества вызывает досаду, разочарование, ощущение профессионального бессилия и бессмысленности решения служебных задач на высоком профессиональном уровне.

Все рассмотренные выше группы факторов нравственно-профессиональной деформации оказывают комплексное воздействие на профессионально-личностную структуру и отражаются в разнообразных проявлениях на уровне морального сознания, служебных и внеслужебных отношений, профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел.

Таким образом, выделяют три группы факторов, которые приводят к развитию нравственно-профессиональной деформации: факторы, обусловленные спецификой деятельности органов внутренних дел, факторы личностного свойства, факторы социально-психологического характера. Следовательно, нравственно-профессиональная деформация возникает под воздействием факторов внешней среды деятельности (общение с правонарушителями, применение к ним мер профилактики и пресечения, экстремальные ситуации и т.д.), а также факторов внутрисистемного взаимодействия (служебные отношения, совместное решение служебных задач и т.д.). Важными детерминантами развития нравственно-профессиональной деформации являются факторы личностного свойства сотрудников органов внутренних дел, поскольку профессиональная деятельность, воздействуя на человека, опосредуется через его индивидуально-психологические характеристики. Социальная значимость последствий влияния этих факторов актуализирует необходимость профилактики нравственно-профессиональной деформации во всех подразделениях органов внутренних дел.

Вопросы для самоконтроля

1. Перечислите группы факторов, которые приводят к развитию нравственно-профессиональной деформации.
2. Перечислите и опишите факторы, обусловленные спецификой деятельности органов внутренних дел.
3. Назовите факторы личностного свойства.
4. Перечислите и раскройте социально-психологические факторы, способствующие развитию нравственно-профессиональной деформации.

§ 2.3. Основные направления профилактики нравственно-профессиональной деформации. Роль нравственного и эстетического воспитания в профилактике профессиональной деформации сотрудников органов внутренних дел

Высокий уровень социальной значимости правоохранительной деятельности и особенности ее реализации, способные вызывать комплексные искажения профессионально-нравственного сознания и качеств личности, требуют целенаправленного и систематического проведения профилактики нравственно-профессиональной деформации сотрудников органов внутренних дел.

Профилактика нравственно-профессиональной деформации сотрудников органов внутренних дел – это совокупность мер, комплексное воздействие которых направлено на предупреждение, устранение и нейтрализацию причин искажения профессионально-нравственного сознания и качеств личности и их проявлений¹.

Деятельность по профилактике нравственно-профессиональной деформации включает три группы мер²:

1) общие, государственно-правовые меры; 2) организационные меры; 3) психологические меры.

К числу **общих, государственно-правовых мер профилактики** относятся:

➤ законодательное урегулирование профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел;

➤ обязательное страхование жизни и здоровья сотрудников органов внутренних дел;

➤ функционирование системы медико-психического обеспечения и реабилитации.

К организационным мерам профилактики нравственно-профессиональной деформации относятся:

➤ совершенствование системы отбора, подбора, обучения сотрудников органов внутренних дел;

➤ совершенствование организационной структуры управления и кадрового обеспечения профессиональной деятельности;

¹ Синцов Г.В. К вопросу об этическом воспитании юристов современной России // Российская юстиция. 2012. № 11. С. 37.

² Профессиональное обучение сотрудников органов внутренних дел (профессиональная подготовка полицейских): учебник в 2 ч. / под общ. ред. В.Л. Кубышко. М.: ДГСК МВД России, 2017. Ч. 1. С. 171.

- выработка у сотрудников профессионально-нравственной устойчивости и высокой профессиональной культуры;
- развитие моральной и психоэмоциональной устойчивости;
- формирование готовности сотрудников к соблюдению правил профессиональной этики;

➤ оптимизация стиля и методов управления служебным коллективом.

Психологические меры профилактики нравственно-профессиональной деформации следующие:

- комплексная поддержка процесса адаптации молодых и вновь прибывших сотрудников;
- мониторинг социально-психологических особенностей подчиненных (неформальное лидерство, психологическая атмосфера, слухи, сплетни и т.д.);
- формирование общественного мнения служебного коллектива и эффективное его использование;
- прозрачная и гибкая система материального и морального поощрения отличившихся сотрудников;
- создание, накопление и развитие положительных традиций профессиональной деятельности;
- распределение сотрудников в первичных коллективах и группах с учетом индивидуально-психологических особенностей и психологической совместимости;
- предоставление возможностей для карьерного роста, нравственного и эстетического совершенствования сотрудников органов внутренних дел.

Моральный фактор имеет огромное значение в деятельности правоохранительных органов. Он создает сотрудникам необходимую устойчивость к искажающим воздействиям нравственно-профессиональной деформации. Важным условием, обеспечивающим формирование и активизацию морального фактора, является нравственное воспитание личного состава.

Нравственное воспитание – это целенаправленный процесс формирования у человека этических знаний, моральных потребностей, идейно-нравственных убеждений, моральных качеств и чувств, устойчивых и привычных норм поведения, соответствующих нравственному идеалу¹.

¹ Профессиональная этика и служебный этикет: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Юриспруденция», «Правоохранительная деятельность» / под ред. В.Я. Кикотя; авт. кол.: И.И. Аминов и др. М.: Юнити-Дана: Закон и право, 2014. 559 с.

Нравственное воспитание создает ту плодотворную среду, которая инициирует сотрудников на совершение высоконравственных поступков, т.е. является своеобразным регулятором их поведения. Его особенность заключается в том, что оно может осуществляться постоянно и в любом месте, поскольку элемент морали присутствует во всех сферах человеческой жизни. В основе нравственного воспитания находится процесс интериоризации, в результате которого моральные принципы и требования общества присваиваются личностью и становятся ее внутренними установками, личными убеждениями, управляющими ее поведением¹.

Содержание **нравственного воспитания** определяют его основные **принципы**.

1. *Целенаправленности.* Воспитательный процесс должен быть направлен на конкретный субъект (кого воспитывать), иметь четкую цель (какие нравственные убеждения или качества хотим сформировать у объекта), определенные методы и средства.

2. *Сочетание высоких требований с уважением к личности.* Формирование нравственных знаний, убеждений, воспитание качеств у своих подчиненных несовместимо с их оскорблением или унижением чувства собственного достоинства. В основе всех воспитательных воздействий лежит уважение к личности воспитуемого.

3. *Воспитание в коллективе и через коллектив.* Коллектив может выступать мощным и действенным средством воздействия на сотрудника. Но положительным воспитательным эффектом обладает лишь тот коллектив, который имеет благоприятный морально-психологический климат. Если сотрудники коллектива совершают по отношению друг к другу безнравственные поступки, испытывают неприязнь, неуважение, зависть или безразличие, то его воспитательное влияние будет отрицательным.

4. Принцип *индивидуального подхода* к своим подчиненным предусматривает учет их индивидуально-психологических особенностей (темперамента, черт характера, взглядов и убеждений, установок и ценностных ориентаций). Воспитательные воздействия на разных людей не могут быть одинаковыми. Если один сотрудник лучше реагирует на строгое отношение к нему, то другой, наоборот, от таких методов может замкнуться в себе, потерять интерес к делу.

5. *Преемственность* предполагает четкую последовательность воспитательных воздействий, которая основывается на учете актуального уровня нравственной воспитанности сотрудника и использованных ранее методов и средств для его воспитания.

¹ Узгорок М.Ю., Андарало И.А. Служебная этика сотрудников ОВД: лекция. Минск, 2009. С. 26.

6. *Активность и самостоятельность воспитуемых* означает, что руководитель должен организовывать деятельность подчиненных таким образом, чтобы она оказывала на них нравственное воспитательное воздействие.

Основными **задачами нравственного воспитания** сотрудников органов внутренних дел являются:

1) формирование надежных нравственных убеждений. Нравственные убеждения оказывают существенное влияние на деятельность человека, т.к. представляют собой закрепившиеся в сознании принципы и нормы, выступающие ориентирами для человека, его поступков. Для сотрудника с высокими нравственными убеждениями неприемлемо проявление неуважения к гражданам, высокомерное, эгоистичное поведение, использование служебного положения¹;

2) воспитание нравственных качеств и чувств. Нравственные качества, являющиеся свойством характера, раскрывают типичные черты поведения человека и представляют собой важный элемент нравственной ценности личности. В нравственных чувствах отражается отношение человека к себе, другим людям, деятельности. Положительно окрашенные нравственные чувства сотрудников органов внутренних дел важны в общении с гражданами, коллегами и в быту. Многие нравственные качества и чувства сотрудников имеют профессиональную значимость, поэтому закреплены в нормативных правовых актах. При отсутствии некоторых из них встает вопрос о служебной непригодности сотрудника.

К основным **методам нравственного воспитания** относятся:

1. *Убеждение* – направленное воздействие на личность с целью усвоения ею моральных принципов, норм и ценностей.

2. *Личный пример*: в нем всегда содержится конкретность, единство слова и дела.

3. *Моральный авторитет руководителя*. Применение этого метода требует от руководителя высокого уровня нравственной культуры.

4. *Принуждение* используется в тех случаях, когда вышеперечисленные методы не возымели действия.

Нравственное воспитание сотрудников органов внутренних дел осуществляется в различных формах. Наиболее распространенные из них – лекции, беседы, конференции, тематические вечера, круглые столы, диспуты, посвященные вопросам морали, экскурсии в музеи, места боевой славы. Нравственное воспитание молодых сотрудников включает знаком-

¹ Венидиктов С.В., Даниленко С.И. Риторика: учебник для курсантов и студентов учреждений высшего образования по юридическим специальностям. Минск: РИВШ, 2017. С. 57.

ство с историей учреждения, подразделения, встречи с ветеранами, представителями коллективов, шефство ветеранов над молодыми сотрудниками, торжественные ритуалы.

Средствами нравственного воспитания сотрудников являются сама служебная деятельность, произведения художественной литературы, СМИ, устная и наглядная агитация¹.

Профессиональная деятельность сотрудников органов внутренних дел имеет не только нравственное основание, но и эстетическое. Как уже упоминалось ранее, эстетическая культура является внешней формой выражения культуры личности. Она проявляется в эстетике внешнего вида, рабочего места, эстетике взаимоотношений и эстетике быта. Названные элементы служебной эстетики имеют большое значение в профессиональной деятельности органов внутренних дел, поэтому эстетическое воспитание сотрудников – необходимое условие формирования их общей культуры².

Эстетическое воспитание – это целенаправленный процесс формирования у человека эстетико-ценностной ориентации в соответствии со сложившимися в данном обществе представлениями.

В процессе эстетического воспитания человек приобщается к эстетическим ценностям и переводит их во внутреннее содержание.

Основные **задачи эстетического воспитания** сотрудников органов внутренних дел предполагают:

- 1) формирование у сотрудников эстетических вкусов и идеалов;
- 2) развитие способности правильно понимать эстетические ценности;
- 3) формирование у сотрудников потребности утверждать прекрасное в своей деятельности – в труде, образе жизни, быту.

Основу процесса **эстетического воспитания** составляют следующие **принципы**.

1. Принцип *всеобщности эстетического воспитания* и художественного образования подразумевает, что для понимания прекрасного человек должен быть подготовлен, т.е. обладать элементарными эстетическими представлениями и знаниями.

2. Принцип *единства эстетического и нравственного воспитания*. Сотрудник, обладающий эстетической культурой, демонстрирует высоконравственное поведение, он не позволяет себе того, что может позволить невоспитанный человек.

¹ Венидиктов С.В., Даниленко С.И. Риторика. С. 57.

² Формирование позитивного общественного мнения о работе органов внутренних дел Республики Беларусь: метод. рек-ции. Минск, 2016. С. 15.

3. Принцип *комплексного воздействия различных видов искусства*. Каждый вид искусства обладает своей эстетической нагрузкой, поэтому в процессе эстетического воспитания сотрудников необходимо знакомить с различными видами (живопись, скульптура, музыка и т.д.) для получения ими разнообразных эстетических переживаний.

4. Принцип *творческой самостоятельности работников органов внутренних дел* предполагает изучение творческих способностей своих подчиненных, их увлечений, стимулирование их участия в творческой самостоятельности. Этот принцип ориентирован на создание условий для максимальной творческой реализации сотрудников.

Методы эстетического воспитания схожи с методами нравственного воспитания. Основными из них являются: убеждение, поощрение, личный пример, принуждение, меры дисциплинарного воздействия.

Большинство форм эстетического воспитания аналогично формам нравственного воспитания, только с учетом эстетической тематики.

Значимая роль в профилактике нравственно-профессиональной деформации принадлежит и самому сотруднику. Работа над собой, самовоспитание и самосовершенствование способствуют повышению уровня нравственной и эстетической культуры.

Таким образом, профилактика нравственно-профессиональной деформации сотрудников органов внутренних дел представляет совокупность мер, комплексное воздействие которых направлено на предупреждение, устранение и нейтрализацию причин искажения профессионально-нравственного сознания и качеств личности и их проявлений. Она включает общие, государственно-правовые, организационные и психологические меры. Существенную роль в преодолении нравственно-профессиональной деформации сотрудников органов внутренних дел играет нравственное и эстетическое воспитание. Организационно-методические аспекты нравственного и эстетического воспитания базируются на системе основных принципов и ряде методов, к которым относятся: убеждение, личный пример, поощрение, принуждение, меры дисциплинарного воздействия. В борьбе с нравственно-профессиональной деформацией участвует, прежде всего, сам сотрудник органов внутренних дел.

Глава 3. Основы служебного этикета и такта участкового уполномоченного полиции

Человек как существо социальное проживает жизнь, реализует себя в достаточно сложном, системном мире людей. Все его успехи или неудачи, крупные и мелкие катастрофы в личной жизни, на службе во многом определяются его способностью к коммуникации, которая главным образом зависит от культуры его поведения. Именно она позволяет безболезненно, органично, не изобретая каждый раз велосипед, войти в социальный мир, стать своим для социума, добиваться успехов в различных ипостасях жизни. Однако бывает и наоборот, когда человек оказывается абсолютно не способным вписаться в любой поворот, казалось бы, и не очень извилистых жизненных дорог. Мировой опыт дает великое множество мудрых изречений по этому поводу. «Вежливый человек всегда в безопасности» (заповедь самураев), «самая большая хитрость – это безупречное поведение» (французская пословица). Другими словами, общество всегда предлагает конкретному человеку определенные правила игры, которым лучше следовать, чем игнорировать («в чужой монастырь со своим уставом не ходят»). Эти правила, устав, свод (совокупность) правил поведения, учтивости, приличия, обхождения люди называют этикетом. Под словом «этикет» чаще всего подразумевается внешняя культура людей – одежда, жесты, прическа, речь, манеры, поза, походка, рукопожатие, взгляд и многое другое.

Сущность этикета вовсе не в максимально строгом (педантичном) исполнении различных предписаний, игнорирующих собственное внутреннее состояние человека. Не следует его понимать как что-то навязанное из внешнего мира. Напротив, этикетные правила тогда и обретают свое наиважнейшее значение, когда является выражением высокой внутренней нравственной культуры человека. В этикетных нормах можно без труда разглядеть внешнее продолжение, реализацию в различных масштабах золотого правила нравственности, смысл которого в различных культурах звучит по-разному, но везде одинаков по своей глубинной сущности – «не делай другому того, чего не желаешь себе». Другими словами, в нормах этикета, даже, казалось бы, и незначительных, рельефно отражается глубинная нравственная начинка.

Этикет – это, прежде всего, самоограничение, осознанный выбор, отрицающий собственный эгоизм в мелочах повседневности. Сложность или, наоборот, легкость, с какой человек выполняет различные этикетные нормы, напрямую зависит от его общей внутренней культуры, нравственности. Для кого-то вполне естественно выполнять общепринятое почти

на уровне условного рефлекса и интуиции (иногда и без знания определенных правил) по принципу «не навреди». (Я не один, кругом люди, это может быть неприятно для другого. Не хочу создавать дискомфорт для тех, кто вокруг меня.) Люди, которые привыкли оглядываться по сторонам, для которых вполне естественно, органично открыть дверь и непременно осмотреться, попридержать ее для другого человека, никогда не будут воспринимать ту или иную норму этикета как нечто чуждое, враждебное, сверхъестественное, навязанное извне. Сложнее тем, кто чрезмерно эгоцентричен, неспособен думать о других. В лучшем случае он следует этикетным нормам автоматически, просто потому, что так принято. Казалось бы, и это приемлемо. Однако жизнь настолько многогранна, что придумать правила на все случаи практически невозможно. В трудной ситуации одному подскажут собственные правила нравственности, другому ничто и никто не подскажет. Чуткость, вежливость, тактичность невозможно привить участковому уполномоченному полиции приказами и должностными инструкциями.

Этикетные нормы на глубинном уровне содержат в себе и другой, не менее важный пласт, свойственный исключительно богатым духовно представителям человеческого общества, – стремление к прекрасному, эстетизм. Человек из всех живых существ на земле единственный, кто ищет красоту, умеет ценить ее проявления в самых разных измерениях. И в данном случае совершенно не важно, что может радовать взор: сокровища Лувра или вырезанный из дерева петушок-гребешок. Требования служебного этикета к внешнему виду полицейского отчасти определяется и этим обстоятельством. Помятый китель, неотглаженные форменные брюки, нечищенная обувь, небритость и пр. – это неприятно, неэстетично, некрасиво. В этом смысле требования служебного этикета в правоохранительных органах к внешнему виду участкового уполномоченного полиции можно выразить несколькими образными выражениями – «строгая красота», «красота силы», «красота – это когда нет ничего лишнего» (реплика одного из героев художественного фильма «9 рота» о красоте танка), «требования минимализма». Этикет предписывает участковому уполномоченному полиции избегать «лишнего» – у мужчин короткая прическа, побритая шея, из всех украшений только обручальное кольцо, у женщин минимальное использование косметики и пр. Минимализм – это вовсе не отрицание утонченности, изысканности, которые вполне органично могут вписываться в общие правила (хорошо подогнанное обмундирование, китель «как влитой» – в каком-то смысле тоже изысканность). Уместно вспомнить цитату А.С. Пушкина из романа в стихах «Евгений Онегин»: «Быть можно дельным человеком и думать о красе ногтей».

Тысячелетний опыт человечества в требованиях этикета переплавил и элементарные нормы гигиены. Человек живет среди других людей, поэтому нельзя жить в обществе и быть свободным от общества, особенно в достаточно тесном мире крупных городов. В этом смысле чистое тело, гигиена рта – далеко не отвлеченные материи и не только личное дело отдельного человека. Здесь прозаический выбор между уважением других людей или неуважением. Весьма прискорбно, когда такого рода отсутствие уважения проистекает от участкового уполномоченного полиции, человека, который как никто из представителей полицейской профессии ближе всех к населению, а зачастую и является единственным ее представителем в населенном пункте.

Общие нормы этикета, принятые в человеческом обществе, отражают различные модели внешнего поведения людей, в т.ч. и между мужчиной и женщиной. Через века в современную действительность дошло почитание женщины, восхищение и преклонение перед ней. Мужчина должен быть галантным, великодушным по отношению к даме, в различной степени проявлять это при общении. От этого мир человеческих взаимоотношений, взаимодополняемый естественной разницей полов, становится прекраснее, гармоничнее. Служебный этикет сотрудника полиции, уставы и инструкции не выделяют сотрудников по половой принадлежности. У всех на плечах погоны. Однако никто не мешает полицейскому-мужчине по отношению к своему коллеге-женщине вести себя «помужски», т.е. быть галантным, а когда нужно, то и подставить «крепкое плечо», где-то взяв на себя более трудную работу.

В настоящее время и в Российской Федерации, и в Республике Беларусь традиционная система нравственно-этических ценностей остается господствующей. До европейского понимания «гендерного равенства» во взаимоотношениях полов двум братским нашим народам еще далеко. Сегодня как белорусские, так и российские участковые уполномоченные только выиграют, если не забудут пропустить женщину вперед, уступить ей место в общественном транспорте и пр.

Правила поведения в общественных местах сотрудника полиции, особенно тех, чей профессиональный долг требует очень тесного ежеминутного взаимодействия с населением, являются важнейшим продолжением исполнения служебных обязанностей. И не имеет большого значения, одет современный участковый уполномоченный полиции в обычную одежду или он находится в форменном обмундировании. В небольших городках, в сельской местности, в поселках большинство жителей знает участкового в лицо и по имени-отчеству. Безупречность или, наоборот, серьезные изъяны его внешнего поведения не останутся незамеченными. Люди смотрят на манеры представителя закона, одновременно видят и

его внутреннюю культуру, нравственные и интеллектуальные качества. Необходимо помнить о том, что этикетные нормы – это не абсолюты, утвержденный в догму: соблюдение их зависит от времени и череды обстоятельств, определенного места. То, что недопустимо здесь и сейчас, вполне уместно в другом месте и при другом стечении обстоятельств. Участковый уполномоченный полиции как человек культурный, хорошо понимающий основные нормы этикета, определенные правила взаимоотношений между людьми, способен устанавливать контакты, достигать взаимопонимания с гражданами, создавать позитивные, устойчивые во времени взаимоотношения. Основа его работы – это, прежде всего, коммуникация. Работать на участке приходится с разными людьми, диаметрально противоположными по образу жизни, уровню образования и общей культуры. В одном подъезде могут проживать маргинальные личности, рабочие низкоквалифицированные и представители «рабочей аристократии», профессор университета, человек с уголовным прошлым, трудный подросток, пенсионер, любитель скандалов. Во всех случаях высокая культура внешнего поведения, отражающая, прежде всего, уважение к людям, – это ключ к успеху.

Основное правило поведения участкового уполномоченного полиции на людях – помнить о том, что, помимо собственных забот, удобств, желаний всегда параллельно, где-то рядом существуют заботы, удобства и желания других людей, которые, кстати, могут знать участкового лично и быть информированы о его работе.

Наиболее важные правила

На улице. Перед выходом на улицу имеет смысл осмотреть свой гардероб, общий внешний вид. Надеяться на то, что в общественных местах, куда вы собираетесь пойти, вы не встретите людей, которые вас знают в качестве сотрудника правоохранительных органов, совершенно недопустимо.

Профессия полицейского (особенно участкового уполномоченного) – профессия публичная. В век скоростей, когда обычно все торопятся, неизбежно люди сталкиваются, и если это случилось, то обязательны извинения по крайней мере со стороны сотрудника правоохранительных органов. Встречных всегда обходите с правой стороны, а если пытаетесь их обогнать, то и здесь необходим маневр справа. Движение лучше осуществлять, не балансируя чрезмерно руками, тем более если в руках вещи (портфель, зонт, трость), чтобы не задеть другого человека.

В том случае, если вдруг вам встретятся знакомые, поприветствуйте их с соблюдением ряда правил. Всегда здоровайтесь первыми, потому что, как говорят, первым здоровается тот, кто умнее. Подавая руку для

рукопожатия, надо ориентироваться на возраст и пол человека. Старшим по возрасту и женщинам первым руку протягивать не принято, как, впрочем, и в повседневной служебной деятельности. Первым руку подает старший по должности, званию, возрасту. Если происходит наоборот, то это может быть расценено как фамильярность, нарушение субординации. Помните и о том, что рука в перчатке для рукопожатия – признак дурного тона. Однако жизнь вносит определенные коррективы. В этом смысле можно проявлять гибкость («холодно, перчатки не снимаем», «обойдемся без рукопожатий из-за коронавируса»). В любом случае, чтобы случайно не обидеть человека, с вашей стороны нужен комментарий (пусть и шуточный).

Не нужно показывать пальцем (достаточно взгляда или поворота головы), громко смеяться, кричать, размахивать руками, сквернословить, устраивать шуточные игры, стычки, плевать, мусорить, есть на ходу, размахивать зонтиком (если он раскрыт, то лучше его держать так, чтобы не обливать дождевой водой прохожих). Имеет смысл воздержаться на улице от курения сигарет (неважно каких, в т.ч. и электронных). Во-первых, в силу современного «антитабачного» законодательства очень легко попасть под санкцию статьи КоАП, если рядом с вами на недопустимой дистанции может быть объект здравоохранения или образования. Во-вторых, пристрастие к табачному зелью признак не силы, а слабости человека. Для граждан всех стран, находящихся на разных континентах, в идеале полицейский – это, прежде всего, человек, излучающий силу, уверенность, надежность. Не надо разрушать этот образ собственным, в данном случае далеко не положительным, примером. Если же злостная привычка все-таки берет над вами верх, необходимо спросить согласия окружающих, не курить во время движения, если рядом женщина, нельзя вести разговор с сигаретой во рту, здороваться, не вынимая сигарету из рта.

Этикетные нормы поведения на улице отражают и глубинные сущностные базовые аспекты взаимоотношения полов, степень соблюдения которых само по себе является отражением богатства внутренней культуры человека. К примеру, мужчина идет около проезжей части, т.е. по более опасной стороне, помогает нести тяжелые вещи. Сумки, кейсы, портфели, и пр. для удобства обычно носят в правой руке, при данных обстоятельствах мужчина движется по правую руку от женщины.

Если необходимость заставляет вас обратиться с вопросом к незнакомому прохожему, обращайтесь к нему спокойно, с улыбкой, начиная со слов «извините, пожалуйста», а по завершении ответа не забудьте поблагодарить.

Не останавливайте на улице знакомого, если он идет не один: не известно, понравится ли знакомство с вами человеку, которому ваш знакомый обязан будет вас представить, да и нужно ли это знакомство вам самому. В противоположном случае – если вы не один, но вам очень нужно остановиться для краткого разговора со встреченным вами на улице знакомым, предварительно спросите разрешение на это у вашего спутника и, в случае его согласия, представив его знакомому, можно переговорить с ним в присутствии вашего спутника. Очень невежливо отзывать встреченных вами знакомых от их спутников (кроме того, вы можете натолкнуться на отказ) или отходить от своего спутника для разговора со встреченным знакомым.

Нормы служебного этикета рекомендуют полицейским не посещать магазины в форме. Совершенно необязательно демонстрировать гражданам собственные гастрономические вкусы. Форма несет на себе важнейшую смысловую нагрузку, она сама по себе определенный символ государственности и, наверное, не нуждается в дискредитации мелочами быта. По этой же причине, находясь в общественных местах в форменном обмундировании, не следует нести в руках цветастые пакеты, сетчатые сумки. В этом случае любая кладь должна лежать либо в черном пакете, либо в сумке, портфеле строгого стиля. В целом, находясь в магазинах, необходимо следовать соблюдению тех же правил, что и в других публичных местах: не проталкиваться вне очереди, не толкаться, не нарушать общего порядка, самому переставлять товары, открывать и закрывать запоры, т.е. брать на себя работу продавца. В том случае, если вы заинтересовались конкретной вещью и решили ее купить, попросите продавца позволить самому (при соблюдении определенной осторожности) самостоятельно провести нужные вам манипуляции, не нужно усиленно тереть пальцами выставленные образцы промышленных изделий, трогать руками продовольственные товары без упаковки.

Общими правилами хорошего тона не следует пренебрегать и в общественном транспорте: представительницу прекрасного пола, старшего по возрасту следует пропускать впереди себя. И наоборот, при выходе из транспорта мужчина и младший выходят перед женщиной и старшим. Причина весьма прозаична – выходящий первым помогает выйти второму. Однако совершенно неуместно (и даже неэтично) подавать руку выходящему начальнику при выходе из транспорта, за исключением того обстоятельства, если начальник женщина.

Следует отметить, что тактичный и воспитанный человек ведет себя в соответствии с нормами этикета не только в общественных местах, но и дома. Этикет обязывает владеть наиболее важными правилами вежливости и применять их: уметь вовремя извиниться, если вдруг причинено

другому человеку неудобство или беспокойство, не смотреть чересчур пристально, изучающе на окружающих, а уж тем более не показывать пальцем на конкретных людей или различные предметы. Некрасиво и нетактично оборачиваться и смотреть вслед проходящему человеку или группе людей. Не надо бояться изыскности – снять головной убор, если обстоятельства заставят вас обратиться к незнакомой женщине.

Нормы поведения в равной степени должны соблюдаться вне зависимости от того, где человек находится – в быту ли, на службе, в гостях. Вежливый человек неизбежно остается и вежливым сотрудником, гостем, он в равной степени одинаково дружелюбен и внимателен со всеми посетителями. Нельзя забывать, что внимательность и предупредительность должны проявляться по отношению к большинству людей, а не к одному человеку.

Служебные будни с неизбежным динамичным ритмом работы, зачастую в суточном или авральном режиме, когда практически не остается времени для общения с родными и близкими, не должны затмевать одну очень простую истину: служебный телефон предназначен не для долгих частных разговоров. В ходе телефонного разговора никогда не забывайте поздороваться, а в случае с ошибкой набора номера извиниться перед абонентом за доставленное беспокойство, но не бросать нервно трубку, проявляя какое-либо недовольство. И еще одно важное, но малоизвестное правило: длительность разговора определяет старший из говорящих или позвонивший первым. В том случае, когда вызванный абонент сильно спешит, он может принести извинения и попросить о скором окончании разговора. Этого будет вполне достаточно для того, чтобы не обидеть позвонившего вам человека.

Конечно же, никогда, ни при каких обстоятельствах не следует забывать о галантности. Мужчина в кафе, ресторане, театре помогает своей даме снять и надеть верхнюю одежду, при этом номерок оставляет у себя. Свой внешний вид приводят в порядок обычно в вестибюле или туалете, не надо этого делать в общественных местах. В общественных местах не принято вести беседы громко, речь должна быть спокойной и приглушенной. Громкие публичные беседы на интимные темы – самый первый признак низкой внутренней культуры человека.

В театре. Прежде чем собраться в театр, необходимо ознакомиться с репертуаром. Желательно еще изучить программку с действующими лицами и актерами, чтобы иметь представление о самом спектакле.

Второй вопрос, который придется решить – вопрос об одежде. Исполнители веков туда ходили в костюмах и галстуках и в вечерних платьях. Сейчас намного проще. Но видеть нарядных людей в театре очень приятно. Сложно посещать театр с детьми, потому что они естественны, им

хочется пошуметь, побаловаться. Но детей следует воспитывать, и тогда они по-другому начнут ко всему относиться.

На спектакль необходимо являться немного раньше до начала спектакля, чтобы оставить в гардеробе верхнюю одежду. Персонал театра обязательно покажет вход в зал. Есть определенные правила поведения в театре. Мужчина входит в зал первым, а выходит вторым, после своей дамы. Если в зал проходят две пары, то первым идет мужчина, за ним две дамы и уже за ними второй мужчина. Точно в таком же порядке они и садятся в кресло. Двигаясь между рядами, следует идти спиной к сцене. В этом случае первым идет мужчина, и он садится в кресло по левую сторону от дамы. Допускается и обратный вариант – в том случае, если место для женщины вдруг покажется не очень удобным (плохо видно).

Во время спектакля следует не шуметь, разговаривать тихо и не отвлекать соседей по ряду. Запрещается пользоваться мобильными телефонами во время спектакля и тем более громко обсуждать что-либо. Во время антракта желательно подышать свежим воздухом или просто выйти в коридор. Что касается детей, то пребывание в театре легко тогда, когда детям нравится постановка. Если они уже видели этот спектакль, то, конечно, будут шуметь и отвлекаться.

По окончании спектакля необходимо дожидаться выхода всех актеров и только тогда покинуть зал. Но если идти в театр ради своего удовольствия, все эти правила этикета будут соблюдены сами собой. Что может быть проще вежливости и нарядной одежды? Можно в конце спектакля подарить понравившемуся актеру цветы и свою улыбку. В театре и кино этикет требует сидеть спокойно, не клонясь то влево, то вправо, особенно если у вас пышная шевелюра или высокий головной убор (в кинозале): тот, кто сидит за вами, будет вынужден все время следовать за вашими движениями. В кинотеатре, войдя в зал, не забудьте снять головной убор. Мужчина это делает в фойе, женщина может в просмотровом зале.

В выставочном зале при просмотре картины нельзя становиться перед другим посетителем или чересчур близко к нему. Следует воздержаться от громких комментариев того или иного произведения, смеяться, громко сморкаться и т.д.

На концертах не нужно подпевать или подсвистывать исполнителям или оркестру, отбивать такт ногами или дирижировать. Обмен впечатлениями о концерте нужно отложить до антракта или хотя бы до конца номера, до аплодисментов, во время которых вы сможете в нескольких словах обменяться мнениями с собеседниками. Если ваше место в середине ряда, то проходить к нему необходимо лицом к зрителям, уже сидящим в этом ряду.

Совершая поездки, не забудьте обратить внимание на свою одежду. Во многих странах запрещено фотографирование из окна поезда, парохода или самолета. Нельзя брать в дорогу питание с острым запахом и есть так, чтобы беспокоить попутчиков.

Путешествуя за границей, не следует забывать, что по поведению туристов судят о нравах всей страны, правила и обычаи посещаемой страны должны соблюдаться.

За рулем автомобиля следует помнить не только о правилах движения, но и об удобствах и спокойствии других водителей и пешеходов. Проезжая по мокрой, грязной улице, следить за тем, чтобы машина не забрызгала грязью пешеходов и другие машины.

В поезде не следует загоразживать окно вагона без необходимости, открывать окно, не спросив предварительно согласия у других пассажиров. Войдя в свое купе и увидев там попутчика, не нужно сразу же, еще в дверях, задавать ему вопрос: «Ты кто?», лучше всего просто поприветствовать его. После этого нужно представиться. Достаточно просто сказать ему свое имя, а не докладывать о себе. В данном случае ваш визави может испугаться, что и ему нужно будет рассказывать более подробно о своих планах. Стоит просто перемолвиться с соседом несколькими общепринятыми фразами. Можно пожаловаться на жару или холод, поинтересоваться, когда же поезд начнет свое движение. Если сосед отвечает, то можно поддержать разговор. Но если нет, скорее всего, он не очень рад разговорам и не нужно обременять его своими разговорами, лучше просто достаньте свой журнал и наслаждайтесь чтением в полной тишине.

Не разбрасывайте повсюду свои вещи, старайтесь поддерживать элементарный порядок. Багаж нужно хранить под своей полкой. А если багажа много, то можно положить на чужое багажное место с согласия соседа. Под соседнее сиденье стоит положить именно те вещи, которые вам не пригодятся в течение всей поездки на поезде. Если в попутчики вам попалась семья, постарайтесь покончить со своей трапезой как можно быстрее, чтобы освободить им место у стола, либо дождитесь, пока поедят они. В стандартном купе усесться у стола всем четверым пассажирам затруднительно. Если вы спите на верхней полке, то вы должны забираться на нее первым, до того, как уляжется ваш нижний сосед. Вставать вам следует только после того, как он поднимется. Если сосед улегся спать, а вам вовсе не хочется еще ложиться, постарайтесь вести себя как можно тише и незаметнее. Выключите радио, постарайтесь как можно меньше перемещаться по купе, лежите спокойно на своей койке и читайте при свете ночника. Гасить свет нужно не позже одиннадцати. Переодеваться в купе не следует, даже если ваш сосед одного с вами пола, переодевайтесь в туалете.

Прежде чем предпринять какие-то действия, например, включить радио или открыть окно, стоит спросить разрешения у соседа. Это станет проявлением обычной вежливости, а не публичным унижением.

Курение в поезде запрещено.

Правила поведения за столом за границей

Каждая страна имеет свои обычаи и традиции, в т.ч. и правила поведения за столом. Местные жители терпимо относятся к незнанию туристами местных обычаев, в т.ч. и столового этикета. Турист, уважающий себя и страну, в которой отдыхает, должен познакомиться со столовым этикетом, для того чтобы проявить уважение к хозяевам.

В Австралии считается хорошим тоном, если каждый из присутствующих в пабе покупает всем посетителям аперитив хотя бы один раз за вечер.

В Швеции обязательно нужно чокаться рюмками. Если гость старается отсидеться в сторонке, то это расценят как проявление невежества.

В Эфиопии традиционно едят из общей посуды, отдельная тарелка с едой считается неразумным и расточительным. Мясо обычно подают в конце трапезы. Человек, который выливает последнюю каплю спиртного напитка, должен купить еще одну бутылку. По правилам обязательно опустошать бутылку в свой стакан.

Уважение и хорошие манеры демонстрируют туристы, которые желают приятного аппетита, если увидят, как кто-то ест. В Мексике это приветствуется, независимо от того, знакомый это человек или незнакомый.

В ресторанах Португалии не следует просить принести перец или соль, эта просьба может обидеть повара, а он является очень уважаемым человеком.

Трапезничая во Франции, не стоит обсуждать денежные вопросы, это дурной тон.

Отдыхая в Непале, туристы должны знать о том, что в заведениях общепита и в гостях нельзя самому себя обслуживать и обязательно нужно просить добавки, чтобы показать уважение к хозяевам. Если на обеде присутствует несколько человек, нельзя вставать и уходить, нужно дожидаться, пока не доест последний человек.

Обедая в Китае, не следует забывать о том, что палочки нельзя втыкать вертикально в рис, также нельзя кормить кого-то со своих палочек. Это может напомнить китайцам о погребальных церемониях.

В Японии туриста зауважают, если он будет громко всасывать лапшу. Алкоголь следует налить соседу и дожидаться, когда он нальет вам. Под-

ливать себе алкогольный напиток нельзя, иначе окружающие решат, что вы алкоголик.

Таким образом, правила этикета очень конкретны и направлены на регулирование внешней формы общения, они дают рекомендации по поведению в заранее оговоренных ситуациях. Правила этикета определяют, как человек должен общаться с другими людьми. Главная задача этикета – гармонизация отношений между людьми в различных сферах жизни, в т.ч. и в отношениях между гражданами и сотрудниками правоохранительных органов.

Правила этикета со временем могут меняться, упрощаться, ведь этикет не раз и навсегда установленная догма. Современный этикет наследует обычаи и традиции многих народов мира с древности и до наших дней. В своей основе эти правила поведения являются всеобщими, поскольку они соблюдаются представителями большинства народов мира.

Тест

1. Термин «этика» ввел...
 - а) Платон; б) Аристотель; в) Фома Аквинский; г) Пифагор.
2. Определение соотношения этики и философии:
 - а) этика – это область философского знания;
 - б) этика является самостоятельной дисциплиной, исторически выделившейся из философии;
 - в) «этика» и «философия» – тождественные понятия;
 - г) этика – это область психологических знаний.
3. Наука о морали – это:
 - а) этика; б) эстетика; в) онтогенез; г) этимология.
4. Возникновение профессиональной этики было обусловлено...
 - а) необходимостью регулировать общественные отношения;
 - б) теоретическими научными исследованиями;
 - в) общественным разделением труда, возникновением профессий и развитием производственных отношений;
 - г) стремлением представителей конкретных профессий к совершенствованию своей деятельности.
5. Основные ситуации делового общения:
 - а) дежурство, патрулирование, охрана; б) посещение театра; в) поход в зоопарк; г) общение в служебном коллективе.
6. Основная черта служебного этикета участкового уполномоченного полиции:
 - а) неофициальный характер; б) узкопрофильный характер; в) субъективный характер; г) нормативный характер.
7. В ситуации этического конфликта или этической неопределенности участковый уполномоченный полиции должен:
 - а) действовать в строгом соответствии со своими должностными обязанностями, принципами и нормами профессиональной этики;
 - б) добиваться своей цели любыми доступными ему средствами;
 - в) немедленно обратиться за поддержкой к начальнику органа внутренних дел;
 - г) привлекать на свою сторону как можно больше членов коллектива.
8. Участковый уполномоченный полиции не должен вмешиваться в конфликты частного характера в ситуациях, если...
 - а) конфликт влечет за собой нарушение общественного порядка;
 - б) есть призыв о помощи одного из участников конфликтов;
 - в) конфликт не представляет общественной опасности и не нарушает общественный порядок;
 - г) возникает реальная угроза жизни или здоровью участников конфликта.

9. Принцип коллективизма, как один из нравственных принципов службы в органах внутренних дел, проявляется:

- а) в отношениях, основанных на дружбе, взаимной помощи и поддержке;
- б) коллективном принятии решений;
- в) коллективной ответственности за выполнение поставленных задач;
- г) совместных действиях при решении оперативных задач.

10. Основная задача руководителя, ведущего совещание, заключается в том, чтобы:

- а) подготовить интересное выступление;
- б) обеспечить возможность высказывания мнения всеми присутствующими;
- в) обеспечить присутствие всех подчиненных;
- г) поразить присутствующих умом и красотой.

11. Критика должна быть:

- а) деловой и предметной; б) формальной и ни к чему не обязывающей; в) порочащей и порицающей; г) негативной и гневной.

12. Основным показателем профессиональной деформации сотрудников органов внутренних дел является...

- а) невоспитанность, отсутствие хороших манер; б) нарушение законности; в) наличие конфликтных ситуаций в процессе общения с гражданами и коллегами по работе; г) невыполнение плана по задержанию правонарушителей.

13. Деформация служебных и внеслужебных отношений сотрудников органов внутренних дел проявляется, прежде всего (указать основную форму проявления)...

- а) в отсутствии коммуникабельности;
- б) наличии конфликтов между начальником и подчиненными, коллегами, с гражданами при выполнении служебных обязанностей и в быту;
- в) несоблюдении дисциплины;
- г) стремлении сделать служебную карьеру.

14. Профессионально-нравственная деформация сотрудников органов внутренних дел – это...

- а) основной источник профессиональной морали сотрудников органов внутренних дел;
- б) процесс адаптации сотрудников органов внутренних дел к новым условиям деятельности;
- в) негативное изменение личности сотрудника органов внутренних дел, снижение качества его профессиональной деятельности и служебных отношений;
- г) неизбежный процесс.

15. Профессионально-нравственная деформация участкового уполномоченного полиции может быть выражена:

- а) в поддержке корпоративной солидарности;
- б) проявлении ответственности за поступки своих коллег;
- в) порядочности по отношению к своим коллегам;
- г) равнодушии к человеческой беде.

16. Субъективная причина широкого распространения профессионально-нравственной деформации сотрудников органов внутренних дел:

- а) кризисное состояние современного российского общества;
- б) особенности профессиональной деятельности в различных подразделениях органов внутренних дел, специфика самой системы органов внутренних дел;
- в) негативные морально-психологические качества некоторых сотрудников органов внутренних дел;
- г) низкая заработная плата.

17. Снижение уровня профессионально-нравственной деформации сотрудников органов внутренних дел в первую очередь зависит:

- а) от повышения заработной платы сотрудникам органов внутренних дел;
- б) улучшения условий труда, совершенствования кадровой политики и воспитательной работы;
- в) повышения престижности службы в органах внутренних дел;
- г) использования любых мер стимулирования сотрудников.

18. Правила служебного поведения при выполнении оперативно-служебных задач предписывают участковому уполномоченному полиции:

- а) работать с полной отдачей в течение всего служебного времени, используя собственные материальные ресурсы;
- б) применять физическую силу при выполнении всех оперативно-служебных задач;
- в) перекрывать дороги федерального значения;
- г) не допускать небрежного отношения к личным вещам граждан при проведении обыска в жилом помещении.

19. Культура личности включает:

- а) единство внутренней и внешней культуры;
- б) проявление внутренней и моральной духовности личности;
- в) наличие хороших манер;
- г) наличие деликатности и вежливости.

20. Среди критериев культуры речи выделяют два основных:

- а) правильность и коммуникативная целесообразность речи;
- б) правильность и логичность изложения;
- в) коммуникативная целесообразность и выразительность речи;
- г) логичность изложения и выразительность речи.

Список литературы

1. Венидиктов С.В., Даниленко С.И. Риторика: учебник для курсантов и студентов учреждений высшего образования по юридическим специальностям. Минск: РИВШ, 2017. 236 с.
2. Венидиктов С.В. Служебная культура сотрудника органов внутренних дел: методическое пособие. Минск: МИ МВД Республики Беларусь, 2018. 75 с.
3. Курсакова Е.Н. Экспозиционно-выставочная деятельность как средство патриотического воспитания курсантов высших учебных заведений системы МВД России // Традиционная народная культура как действенное средство патриотического воспитания и формирования межнациональных отношений: мат-лы Всерос. научно-практ. конф-ции / под ред. Ю.В. Анохина. Барнаул: БЮИ МВД России, 2016. С. 159-160.
4. Курсакова Е.Н., Лен К.В., Тарасова Е.И. Воспитание традиционных, нравственно-этических ценностей посредством экспозиционно-выставочной деятельности методического кабинета образовательных организаций системы МВД России // Традиционная народная культура как действенное средство патриотического воспитания и формирования межнациональных отношений: мат-лы Всерос. научно-практ. конф-ции / под ред. Ю.В. Анохина. Барнаул: БЮИ МВД России, 2017. С. 45-48.
5. Курсакова Е.Н., Ключко Ю.В., Ульрих С.А. Саморазвитие участковых уполномоченных полиции в контексте сформированности здоровосозидающего поведения: монография. Барнаул: БЮИ МВД России, 2018. 110 с.
6. Курсакова Е.Н., Ключко Ю.В. Факторы преодоления трудной жизненной ситуации участковыми уполномоченными полиции // Вестник Барнаульского юридического института МВД России. 2015. № 2 (29). С. 170-172.
7. Леонов А.П. Научно-методологические основы управления органами внутренних дел: учебное пособие для вузов: в 2 ч. Минск: Академия МВД Республики Беларусь, 2013. Ч. 1. 323 с.
8. Леонов А.П. Научно-методологические основы управления органами внутренних дел: учебное пособие для вузов: в 2 ч. Минск: Академия МВД Республики Беларусь, 2013. Ч. 2. 330 с.
9. Лен К.В. Городские самоуправления и полиция: аспекты взаимодействия во второй половине XIX века // Вестник Барнаульского юридического института МВД России. 2014. № 1 (26). С. 82-84.
10. Лен К.В. Знаменитые сыщики Российской империи (XVIII – начало XX в.): монография. Барнаул: БЮИ МВД России, 2016. 66 с.

11. Лен К.В. История службы участковых полиции: учебное пособие. Барнаул, 2015. 34 с.
12. Новиков А.С. Актуальные проблемы нравственности // Сборник материалов международной научно-практической конференции (Москва, 9-16 мая 2009 г.). М.: РИПО ИГУМО и ИТ, 2009. С. 3-9.
13. Нравственные принципы // Сайт «Этика: мораль, философия, религия». URL: <http://ethicscenter.ru/nravstvennye-principiy.html> (дата обращения: 05.11.2020).
14. О полиции: федеральный закон от 7 февраля 2011 г. № 3-ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации. 2011. № 7. Ст. 900.
15. Ожегов С.И., Шведова Н.Ю. Толковый словарь русского языка. 4-е изд., доп. М., 1997. 790 с.
16. Профессиональная этика и служебный этикет: учебник для студ. вузов, обуч. по специальностям «Юриспруденция», «Правоохранительная деятельность» / под ред. В.Я. Кикотя; авт. кол.: И.И. Аминов и др. М.: Юнити-Дана: Закон и право, 2014. 55 с.
17. Профессиональная этика сотрудников органов внутренних дел: курс лекций. Екатеринбург: Изд-во УрЮИ МВД России, 2001. 174 с.
18. Профессиональное обучение сотрудников органов внутренних дел (профессиональная подготовка полицейских): учебник в 2 ч. / под общ. ред. В.Л. Кубышко. М.: ДГСК МВД России, 2017. Ч. 1. 252 с.
19. Сборник рекомендуемых форм документов, используемых в работе кадровыми подразделениями органов внутренних дел Российской Федерации. М.: ДГСК МВД России, 2019. 156 с.
20. Синцов Г.В. К вопросу об этическом воспитании юристов современной России // Российская юстиция. 2012. № 11. С. 37-42.
21. Узгорок М.Ю., Андарало И.А. Служебная этика сотрудников ОВД: лекция. Минск: Академия МВД Республики Беларусь, 2009. 46 с.
22. Формирование позитивного общественного мнения о работе органов внутренних дел Республики Беларусь: методические рекомендации / под общ. ред. И.А. Поздеева. Минск: Академия МВД Республики Беларусь, 2016. 55 с.
23. Хрулева В.В. Нравственность как основа правоохранительной деятельности полиции // Вестник Воронежского института МВД России. 2013. № 4. С. 29-32.
24. Щеглов А.В., Кушнарченко И.А., Эрдниев А.С. Организация патристического воспитания сотрудников органов внутренних дел: методические рекомендации. М.: ФГКОУ ВПО «Московский университет МВД России имени В.Я. Кикотя», 2014. 33 с.

Содержание

Введение	3
Глава 1. Этика делового общения участкового уполномоченного полиции.....	7
§ 1.1. Этика, ее направления и разделы. Проблемы этики	7
§ 1.2. Этические принципы и требования к профессиональной деятельности участковых уполномоченных полиции.....	11
Глава 2. Психология делового общения	32
§ 2.1. Понятие нравственно-профессиональной деформации сотрудников органов внутренних дел. Структура и проявления нравственно-профессиональной деформации.....	32
§ 2.2. Факторы, способствующие развитию нравственно-профессиональной деформации сотрудников органов внутренних дел.....	40
§ 2.3. Основные направления профилактики нравственно-профессиональной деформации. Роль нравственного и эстетического воспитания в профилактике профессиональной деформации сотрудников органов внутренних дел	49
Глава 3. Основы служебного этикета и такта участкового уполномоченного полиции	55
Тест	66
Список литературы	69

Учебное издание

Лен Константин Владимирович
Венидиктов Сергей Викторович
Курсакова Елена Николаевна
Чибурова Елена Адольфовна

**Этика делового общения и основы служебного этикета
участковых уполномоченных полиции**

Учебное пособие

Редактор
Корректурa,
компьютерная верстка
Дизайн обложки

М.В. Егерь
С.В. Калининой
В.М. Бутина

Лицензия ЛР № 02213552 от 14.07.1999 г.
Лицензия Плр № 020109 от 05.07.1999 г.

Подписано в печать 04.12.2020. Формат 60х90 1/16.
Ризография. Усл. п.л. 4,5. Тираж 108 экз. Заказ 377.
Барнаульский юридический институт МВД России.
Научно-исследовательский и редакционно-издательский отдел.
656038, Барнаул, ул. Чкалова, 49; бюи.мвд.рф.