

МИНИСТЕРСТВО ВНУТРЕННИХ ДЕЛ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Федеральное государственное казенное образовательное
учреждение высшего профессионального образования**

«МОСКОВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

МОСКОВСКИЙ ОБЛАСТНОЙ ФИЛИАЛ

**ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА
СОТРУДНИКОВ ПОЛИЦИИ
К ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Учебно-методическое пособие

**РУЗА
2014**

УДК 159.9

ББК 88.4

П86

Марьин М.И., Мальцева Т.В., Петров В.Е., Сафронов А.Д.

П86 Психологическая подготовка сотрудников полиции к профессиональной деятельности: Учебно-методическое пособие. – Руза: Московский областной филиал Московского университета МВД России, 2014. – 195 с.

ISBN 978-5-905900-32-7

Р е ц е н з е н т ы:

Костина Л.Н., доктор психологических наук, доцент (Орловский юридический институт МВД России им. В.В. Лукьянова);

Душкин А.С., кандидат психологических наук (Санкт-Петербургский университет МВД России).

Учебно-методическое пособие нацелено на совершенствование профессиональной психологической подготовки сотрудников подразделений полиции, формирование у них психологических навыков, необходимых для выявления, предупреждения, пресечения и раскрытия преступлений, осуществления розыска лиц, скрывающихся от органов дознания, следствия и суда, уклоняющихся от уголовного наказания, а также добывания информации о событиях и действиях, создающих угрозу государственной, военной, экономической безопасности Российской Федерации.

Пособие аккумулирует новейшие достижения отечественной, зарубежной юридической (оперативно-разыскной) психологии. Особое внимание уделено применению тренинговых занятий в развитии профессионально важных психологических качеств оперативных сотрудников полиции, осуществляющих оперативно-разыскную деятельность на основе современных знаний в области социальной психологии, психологии общения, экстремальной психологии.

Предлагается методический инструментарий, адекватный поставленным практическим задачам, применение которого позволит повысить эффективность деятельности оперативных сотрудников в борьбе с преступностью, в обеспечении безопасности и организации работы по поддержанию общественного порядка.

Пособие предназначено для руководителей и психологов, сотрудников подразделений полиции, научно-педагогического состава, курсантов и слушателей образовательных учреждений МВД России.

*Рекомендовано к изданию Редакционно-издательским советом
Московского областного филиала Московского университета МВД России*

УДК 159.9

ББК 88.4

ISBN 978-5-905900-32-7

© Московский областной филиал
МосУ МВД России, 2014

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	4
I. Особенности профессиональной деятельности оперативных сотрудников.....	6
1.1. Психологическая характеристика деятельности оперативных сотрудников.....	6
1.2. Психологические слагаемые профессионализма оперативных сотрудников.....	14
II. Профессионально важные качества личности оперативных сотрудников.....	19
2.1. Восприятие, внимание, память.....	20
2.2. Профессиональное воображение и мышление.....	23
III. Психология профессионального общения.....	25
3.1. Общие сведения о коммуникации.....	25
3.2. Психологическая характеристика профессионального общения оперативных сотрудников.....	42
IV. Психологическая подготовка оперативных сотрудников.....	53
4.1. Концептуальная модель психологического тренинга оперативных сотрудников.....	53
4.2. Психологическая подготовка сотрудников оперативных подразделений ОВД к деятельности в экстремальных условиях.....	60
4.3. Обеспечение личной безопасности сотрудников полиции.....	64
V. Психологическая подготовка сотрудников оперативных подразделений ОВД к проведению отдельных оперативно-разыскных мероприятий.....	82
5.1. Подготовка и проведение опроса.....	83
5.2. Подготовка к наведению справок.....	85
5.3. Оперативное наблюдение и подготовка к нему.....	87
5.4. Оперативное внедрение и подготовка к нему.....	89
5.5. Оперативный эксперимент.....	89
Заключение.....	91
Приложения.....	92
Литература.....	190

ВВЕДЕНИЕ

Морально-психологическое обеспечение оперативно-служебной деятельности сотрудников полиции – перспективное и востребованное в настоящее время направление работы психологической службы МВД России¹. Особое внимание уделяется сфере психологической практики, непосредственно реализующей функции и задачи, возложенные на органы внутренних дел (далее также ОВД). Вместе с тем отсутствие у сотрудников оперативных подразделений базовых психологических знаний, практических умений и психологических навыков снижает эффективность применения методов прикладной психологии в работе по профилактике и раскрытию преступлений. Обращение за помощью к специалистам-психологам, не работающим в системе органов внутренних дел, во многих случаях или нецелесообразно, или недопустимо, например, вследствие вероятности раскрытия или утечки оперативно значимой информации, наличия барьеров недоверия к посторонним людям, незнания психологами сферы аутосорсинга специфики правоохранительной деятельности.

Анализ учебной и методической литературы по морально-психологическому обеспечению оперативно-служебной деятельности показывает, что специализированных пособий, целостно раскрывающих содержание данного направления, в доступной литературе мало. Вместе с тем проблема методической поддержки психологической (прикладной) работы в оперативно-служебной деятельности остается нерешенной. Данное пособие призвано в определенной степени восполнить этот пробел.

Не претендуя на всеобъемлющий охват рассматриваемой проблемы, авторы настоящей работы основное внимание сосредоточили на некоторых конкретных аспектах психологической подготовки оперативных сотрудников. За рамками пособия сознательно оставлены проблемы специальной психологической подготовки для выполнения спе-

¹ Уразаева Г.И. Совершенствование воспитательной работы с молодыми сотрудниками на этапе их профессионального становления и формирование безопасного мышления: проблемы, возможности, перспективы. – Современные проблемы безопасности жизнедеятельности: теория и практика: Материалы Международной научно-практической конференции. Ч. I / Под общей ред. д-ра тех. наук, проф. Р.Н. Минниханова. – Казань: ГУ «Научный центр безопасности жизнедеятельности детей», 2012. – С. 582–588; Влияние реформирования системы органов внутренних дел на психологические особенности будущих полицейских // Психолого-педагогические технологии в правоохранительной деятельности (Васильевские чтения, 2013): Материалы всероссийской научно-практической конференции: В 2-х частях. Часть II, Санкт-Петербург, 30–31 мая 2013 г. / Сост. Статный В.М. – СПб.: Изд-во СПб ун-та МВД России, 2013. – С. 45–50.

циальных заданий, вопросы использования некоторых экстраординарных возможностей психики человека в розыске преступников и лиц, пропавших без вести, проблемы правового регулирования применения некоторых методов прикладной психологии в оперативно-служебной деятельности.

В пособии приводятся практические методические материалы, используемые для организации и реализации психологической подготовки и поддержки оперативно-служебной деятельности. Особое внимание уделено технологии психологических тренингов по развитию профессионально важных качеств оперативных сотрудников. Значительное место занимают организация и проведение тренировок по таким направлениям, как тренинги профессионального общения, ролевого поведения, конфликтного взаимодействия, убеждающего воздействия, профессионального самосознания, профессионально важных познавательных, эмоционально-волевых качеств личности сотрудника и т.д.

Пособие адресуется руководителям, сотрудникам, психологам, привлекаемым в качестве специалистов для организации и проведения занятий по психологической подготовке личного состава оперативных подразделений, а также к раскрытию тяжких, особо тяжких и резонансных преступлений.

I. ОСОБЕННОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОПЕРАТИВНЫХ СОТРУДНИКОВ

1.1. ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОПЕРАТИВНЫХ СОТРУДНИКОВ

В настоящее время статус оперативно-разыскной деятельности (далее также ОРД) закреплен в Федеральном законе «Об оперативно-разыскной деятельности»¹, в котором определена ее правовая основа, пределы и условия допустимости. В основе возникновения и существования оперативно-разыскной деятельности лежит потребность общества в борьбе с преступностью, обусловленная индивидуальными потребностями граждан в защите, независимости, уважении, избегании вреда, порядке и др. Названная потребность реализуется в процессе достижения следующих целей:

- выявление, предупреждение, пресечение и раскрытие преступлений, а также выявление лиц, их подготавливающих, совершающих или совершивших;
- осуществление розыска лиц, скрывающихся от органов дознания, следствия и суда, уклоняющихся от уголовного наказания, а также розыска без вести пропавших граждан;
- добывание информации о событиях или действиях, создающих угрозу государственной, военной, экономической или экологической безопасности Российской Федерации.

Следует отметить, что необходимость в применении оперативно-разыскной деятельности возникает тогда, когда иным (в основном гласным) путем невозможно обеспечить достижение перечисленных выше целей. Это положение указывает на то, что ОРД является специфическим видом правоохранительной деятельности, который направлен на борьбу с преступлениями, подготавливаемыми и совершаемыми скрытно, с соблюдением конспирации и т.п. Таким образом, оперативно-разыскная деятельность противостоит наиболее изощренным криминальным структурам, тщательно подготавливающим и маскирующим свою преступную деятельность. Именно в необходимости борьбы с этими структурами выражается общественная потребность в существовании ОРД.

Объективная необходимость в оперативно-разыскной деятельности как социальной ценности содержится в ряде закономерностей борьбы с преступностью в современных условиях².

¹ Федеральный закон от 12.08.1995 г. № 144-ФЗ «Об оперативно-разыскной деятельности» (ред. от 28.06.2013) // Российская газета. – 18.08.1995. – № 160.

² Гуров А.И. Организованная преступность в России. – М., 2001. – С. 5.

Во-первых, социокультурное и техническое развитие общества не позволяет решить задачу борьбы с преступностью исключительно профилактическими и уголовно-процессуальными средствами. Преступность идет в ногу с научно-техническим прогрессом и имеет в своем арсенале высокоорганизованные интеллектуальные и технические ресурсы. Данные ресурсы привлекаются с помощью денег, шантажа, угроз и т.п.

Во-вторых, тайный характер действий преступников и закономерности образования информации о лицах, замышляющих и совершающих преступления, делает просто необходимым применение негласных сил, средств и методов.

В-третьих, необходимость оперативно-разыскной деятельности в решении задач по раскрытию преступлений вытекает из проявления таких черт преступности, как замаскированный характер значительной части преступлений, наличие активно действующих опытных профессиональных преступников, применение ими тайных способов подготовки, совершения и сокрытия преступлений, различных ухищрений, приемов противодействия, своего рода разведки, контрнаблюдения за оперативными аппаратами т.п.

В-четвертых, наблюдается рост организованности и преступного профессионализма, характеризующегося устойчивым рецидивом, превращением преступной деятельности в регулярный источник существования, наличием преступных сообществ с замкнутой, законспирированной структурой, со своими правилами поведения, установками, распределением ролей при совершении преступлений, использованием современной техники.

Организованная коррумпированная преступность является наиболее опасным для общества и государства проявлением криминала. Эта опасность реализуется в конкретных видах преступной деятельности. К ним относятся следующие: 1) бандитизм; 2) организация преступного сообщества; 3) торговля людьми, терроризм; 4) преступления, связанные с незаконным оборотом и сбытом наркотиков и оружия; 5) вымогательство; 6) контроль и организация незаконной деятельности и др.

Борьба с преступностью существенно осложняется тем, что криминал активно устанавливает и использует коррупционные связи. В результате криминальные лидеры начинают влиять на решение экономических, административных, кадровых, а в ряде случаев и политических вопросов.

В данной ситуации очевидно, что главная задача для оперативных аппаратов, необходимое условие успеха – это проникновение в коррумпированные, хорошо организованные преступные группировки.

Решение этой задачи требует не просто использования средств и методов ОРД, а творческого подхода к их применению, серьезной и качественной подготовки оперативных сотрудников.

В контексте вышеизложенного можно утверждать, что одной из важнейших составляющих профессиональной подготовки оперативных сотрудников является психологическая подготовка. Именно качественное определение основных направлений такой подготовки требует проведения психологического анализа оперативно-разыскной деятельности и личности оперативного сотрудника.

Сложность психологического анализа оперативно-разыскной деятельности заключается в том, что ее реализацией занимаются различные подразделения и службы. Это означает, что в профессиональной деятельности сотрудников разных оперативных подразделений существуют и психологические различия. В этой связи необходимо отметить, что в работе анализируются сущностные характеристики оперативно-разыскной деятельности, общие для сотрудников основных оперативных служб органов внутренних дел. К ним в первую очередь относятся характеристики, свойственные всем видам деятельности, относящимся к понятию «оперативная»¹. Соответственно эти характеристики и будут анализироваться применительно к оперативно-разыскной деятельности.

Профессиональная деятельность оперативных сотрудников – это экстремальный вид деятельности, связанный с опасностью, риском, необходимостью соблюдения конспирации, проявлением находчивости, осмотрительности, значительной умственной и эмоциональной напряженности. Психологическое своеобразие создает сочетание в ней гласных и негласных начал.

Особенностями профессиональной деятельности оперативного сотрудника являются:

1. *Наличие относительно большого объема достаточно разнообразной информации*, которая обязательно должна быть учтена в деятельности. Оперативный сотрудник получает информацию по трем основным направлениям:

а) официальная информация (заявления, письма граждан, сводки преступлений, сообщения из организаций и учреждений и т.п.);

б) информация, полученная от лиц, с которыми установлено конфиденциальное сотрудничество; оперативная информация, переданная из других служб, подразделений органов внутренних дел, а также иных правоохранительных органов;

¹ Ошанин Д.А. Предметное действие и оперативный образ: Избранные психол. труды. – М., Воронеж, 1999.

в) информация, полученная с помощью личного сыска, оперативно-технических средств, возможностей оперативно-поисковых подразделений и т.п. Всю получаемую информацию оперативный сотрудник обязан проверить и отреагировать на нее соответствующим образом. В особо тщательной проверке нуждается информация, полученная от лиц, с которыми установлено конфиденциальное сотрудничество.

2. Наличие помех и противодействия заинтересованных лиц. К таким факторам в первую очередь относится активное противодействие преступной среды (дезинформация оперативных сотрудников, оказание давления через коррумпированных лиц, занимающих руководящие должности, организация провокаций и т.п.). Сюда же следует отнести повышенную стрессогенность ситуаций работы сотрудников оперативных аппаратов, а также их недостаточную техническую оснащенность. Угрозы, вероятность разоблачения, неопределенность действий и статуса – это далеко не исчерпывающий перечень психологических аспектов, сопровождающих деятельности оперативных сотрудников.

3. Высокая динамичность, изменчивость информации. Источники информации подбираются оперативным сотрудником таким образом, чтобы иметь «опережающую» информацию о преступной деятельности. В связи с этим многое решает динамичность получения информации и скорость реагирования на нее оперативного сотрудника. Изменчивость и аритмичность информации обусловлена в основном тем, что она поступает из разных, независимых друг от друга источников, имеющих неодинаковые возможности освещения объекта оперативной заинтересованности. Многие данные быстро устаревают, а некоторые носят неполный, противоречивый характер и могут быть специально инспирированы преступниками с целью введения ОВД в заблуждение.

4. Дефицит времени. Деятельность оперативного сотрудника регламентирована различными нормативными актами, что предполагает определение жестких временных рамок на принятие решений. Кроме того, временной дефицит возникает из-за чрезмерной загруженности оперативных сотрудников и наличия ситуаций, требующих немедленного реагирования.

5. Высокий уровень личной ответственности. Работа с людьми, осуществляемая на негласной, конфиденциальной основе, предполагает ответственное и бережное отношение к ним. Оперативный сотрудник принимает на себя огромный груз ответственности за каждого человека, оказывающего ему негласную помощь. Этот груз несоизмеримо возрастает, когда возникает необходимость в проведении

активных мероприятий с участием негласных сотрудников, ввод их в состав организованных преступных групп. Неумелые или небрежные действия оперативного сотрудника могут обернуться для негласного помощника серьезными неприятностями в семье, на работе, а иногда и поставить под угрозу его жизнь.

б. Высокая вероятность возникновения ситуаций, для которых нет заранее сформулированных, готовых алгоритмов действия. Отсутствие типовых алгоритмов действия для разрешения той или иной ситуации, возникающей в профессиональной деятельности, говорит о недостаточной разработке данной социальной сферы. С другой стороны, это обстоятельство указывает на то, что реализация целей данной деятельности не может осуществляться только на основе стандартных приемов и требует от человека построения новых, соответствующих сложившимся условиям способов действий, творческого характера принимаемых решений. Как правило, в таких случаях преобразование ситуации осуществляется с помощью оперативного внедрения и оперативного эксперимента. Оперативный сотрудник создает ситуацию, которая дезориентирует разрабатываемого, вводит его в заблуждение, заставляет ошибаться, действовать выгодным для оперативного сотрудника образом.

Приведенные особенности оперативно-разыскной деятельности обуславливают личностное своеобразие оперативного сотрудника. Так, для решения вышеприведенных задач оперативный сотрудник должен обладать достаточно развитым комбинационным мышлением.

Нередко нервно-психические перегрузки приводят к развитию стойких состояний психической напряженности, эмоциональной неустойчивости, появлению невротических реакций, психосоматических функциональных расстройств и различных заболеваний на этой почве.

По роду своей деятельности оперативный сотрудник должен не просто контролировать процесс общения, а еще и анализировать его. Это предполагает просчитывание целей собеседника (как явных, так и маскируемых), его психологических ролей, исходя из чего, оперативный сотрудник определяет тактику и управляет ходом общения. Сделать контролируемое общение «естественным» можно с помощью овладения психологической техникой общения.

Рассмотренные выше характеристики оперативно-разыскной деятельности и в первую очередь ее психологические компоненты предполагают наличие у субъекта этой деятельности набора психологических, личностных и профессионально важных качеств.

Деятельность по раскрытию и пресечению преступлений осуществляется посредством законодательно закрепленных оперативно-

разыскных мероприятий, многие из которых весьма психологизированы. Как правило, успешность осуществления оперативно-разыскных мероприятий в психологическом отношении обеспечивает, прежде всего, развитое оперативное мышление сотрудников. Его содержание составляет процесс идеального моделирования оперативно-разыскных ситуаций, выбор и применение к элементам модели таких действий, которые позволяют создавать предпосылки и условия получения юридических фактов. Причем построение и использование таких моделей характеризуется как явлениями стандартизации (технологизации), так и явлениями творчества при столкновении с необычными, редкими или очень значимыми криминальными событиями¹.

Развитое мышление позволяет оперативным сотрудникам отчасти управлять поведением предполагаемого преступника. Это связано с оценкой его психологических особенностей, прогнозированием возможных поступков и осуществлением информационно-психологического воздействия на него. Например, давая как-либо понять, что полиция приняла ложные версии, и он может не заботиться о запугивании свидетелей и устранении своих подельников; или же, что для изблечения собраны почти все факты, которые вынудят подозреваемого, находящегося под наблюдением, попытаться скрыться или открыто признать свою вину.

К совокупности существенных психологических черт оперативно-разыскной деятельности можно отнести следующие²:

1. ОРД объективно реализуется при постоянном и скрытом конфликтном взаимодействии с преступной средой и лицами, замышляющими, подготавливающими или уже совершившими преступления. Вследствие этого ОРД:

- а) осуществляется с соблюдением требований конспирации;
- б) является рефлексивной деятельностью, т.е. характеризуется необходимостью изучения и психологического воздействия в отношении проверяемых и разрабатываемых лиц;
- в) психологически напряжена, так как связана с психологической опасностью, недостатком исчерпывающей информации о преступных событиях и причастных к ним лицах, постоянным противодействием криминальных элементов и дефицитом времени.

2. ОРД характеризуется:

- а) систематическим анализом и прогнозированием результатов своей деятельности и деятельности криминальных элементов;

¹ Самовичев Е.Г. Оперативное мышление в оперативно-розыскной деятельности. Энциклопедия юридической психологии. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. – С. 148–149.

² Аминов И.И. Юридическая психология. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. – С. 129–130.

б) использованием разнообразных мотивировок и ролевых игр для обеспечения скрытности проводимых мероприятий, эффективности получения и использования оперативно-ценной информации о проверяемых и разрабатываемых лицах;

в) постоянной готовностью к действиям в экстремальных ситуациях;

г) строгим эмоционально-волевым контролем.

3. ОРД свойственно то, что она:

а) строится на нормативной правовой основе, т.е. регламентируется действующими нормами права и морали;

б) связана с привлечением многообразных сил, средств и методов, т.е. осуществляется как деятельность комплексная и коллективная;

в) постоянно согласуется с оперативной обстановкой и конкретными оперативно-тактическими ситуациями;

г) отличается высоким динамизмом из-за постоянного изменения среды функционирования.

Существенной чертой ОРД является также особое *профессионально-юридическое сознание* сотрудников. Соединение в ней гласных полномочий и негласных моментов, а также использование различных источников сведений создает предпосылки большой информированности оперативных сотрудников о жизни отдельных граждан и скрытых от посторонних взглядов явлениях. Это способствует формированию впечатления об исключительности осуществляемой деятельности. В тоже время жесткий контроль за решением служебных задач и оценка руководством раскрываемости преступлений побуждает к интенсивному, наступательному характеру ОРД. В целом личность оперативного сотрудника значительно отличается от личности специалистов иных направлений деятельности (например, Госавтоинспекции, лицензионно-разрешительной службы, службы участковых инспекторов и др.).

Осознание данных обстоятельств вызывает специфичное представление оперативных сотрудников о гражданах, с которыми приходится контактировать по службе и в бытовых ситуациях. Люди расцениваются как субъекты из отдельных категорий лиц, представляющих различный оперативный интерес. К их числу относятся:

1) лица, которые совершили, подготавливают преступление или могут под влиянием своего криминального опыта и личных установок его совершить (реальные и потенциальные преступники);

2) лица, в отношении которых совершено или может быть совершено преступление (реальные и потенциальные потерпевшие);

3) лица, которые располагают информацией о совершенных или готовящихся преступлениях (источники конфиденциальных сведений и потенциальные свидетели);

4) лица, которые могут оказывать воздействие на граждан категории 1, 2 или 3, позволяющее продвинуться к раскрытию или предупреждению преступления (источники конфиденциального влияния);

5) лица, которые не входят в категории 1, 2, 3, 4 (правопослушные граждане, не содействующие раскрытию и предупреждению преступлений).

Углубленная информационно-аналитическая работа во взаимодействии с разными лицами предполагает постоянную проверку и перепроверку сообщаемых сведений. В данной связи нередко требуется учитывать интересы, опыт, мышление, субъективное состояние людей, предоставляющих информацию, а так же определять искренность их высказываний, используя для этого какие-либо психологические признаки. Сотрудникам подразделений криминальной полиции, как правило, приходится самостоятельно обнаруживать неточности, искажения, фальсификации в сведениях, которые к ним поступают.

Вместе с тем между данными лицами и криминальными элементами нередко происходит явная или скрытая психологическая борьба с использованием каждой стороной собственных ресурсов, проявлением той или иной инициативы, нейтрализацией мер воздействия, исходящего от противника. Здесь приходится искать элементы уязвимости лиц, в отношении которых осуществляется ОРД, но обеспечивать также безопасность своих действий от возможных угроз.

Определение субъективной уязвимости подобных лиц предполагает установление всего, чем дорожит, что опасается потерять человек (карьера, положение в обществе или криминальных кругах, любовь женщины, счастье детей, уважение конкретных лиц, физическая защищенность и т.п.). Одновременно оцениваются его привычки и актуальные устремления, привязанности и индивидуальные качества (моральные черты, волевые особенности, слабости характера: упрямство, коварство, самолюбие, трусость, импульсивность и др.), знание которых позволяет определить, как они способны усилить уязвимость объекта оперативного интереса.

Обеспечение внешней безопасности сотрудников, осуществляющих ОРД, предполагает также их соответствие целому ряду психологически выверенных требований¹.

1) Не привлекать к себе излишнего внимания (внешним видом, манерой поведения, бесконфликтными взаимоотношениями, отсутствием поводов для любопытства к себе).

¹ Ронин Р. Своя разведка. – Минск, 1999. – С. 199–225.

2) Не порождать у людей неприязни и подозрений к себе (предсказуемым и понятным для окружающих поведением, ровным и любезным отношением к ним).

3) Тщательно контролировать свои связи и контакты (сохранением тайн о близких, повышенным вниманием и осторожностью к попыткам сблизится кого-либо с сотрудником или оказать ему какие-либо услуги).

4) Не принимать участие в сомнительных сделках, не связанных с выполняемым делом.

5) Ясно представлять уязвимые места (моменты, которые могут использовать для дискредитации и шантажа; оценивать свои личные недостатки и бороться с ними).

1.2. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ СЛАГАЕМЫЕ ПРОФЕССИОНАЛИЗМА ОПЕРАТИВНЫХ СОТРУДНИКОВ

Поскольку служебные задачи представителей оперативных подразделений существенно отличаются от деятельности сотрудников полиции, осуществляющих охрану общественного порядка, то первоочередным в решении оперативно-служебных задач является обеспечение специфичной психологической готовности к раскрытию преступлений и выполнению остальных своих обязанностей.

Успешное осуществление оперативно-разыскных мероприятий обеспечивается не только хорошим знанием соответствующего законодательства, норм уголовно-процессуального кодекса и ведомственных нормативных документов, но и соответствующими содержанием выполняемой деятельности *особенностями личности сотрудников*. Такое сочетание позволяет получать необходимые результаты в решении служебных задач.

Профессионализм сотрудника складывается из специализированной обученности и психологической подготовленности. Он начинает развиваться в ведомственных учебных заведениях, где готовятся будущие оперативные сотрудники, а в полной мере формируется в процессе службы в органах внутренних дел. В основе его лежит профессиональная позиция специалиста, определяющая направленность и целеустремленность действий, мотивацию на качественное выполнение своих обязанностей, стремление к творчеству. Зрелая профессиональная позиция определяет степень самостоятельности в деятельности сотрудника.

Существуют также и более конкретные психологические особенности, которые обычно определяют профессионализм представителей оперативных подразделений. Так, по мнению специалистов

(Б.Г. Бовина, Н.И. Мягих, А.Д. Сафронова), выполнение оперуполномоченным его функциональных обязанностей требует наличия определенных психологических качеств, свойств, умений. Среди них:

1) коммуникативные качества:

- способность располагать к себе людей; вызывать у них чувство доверия; быстро устанавливая контакты с новыми людьми; разумно сочетать деловые и личные контакты с окружающими;

- умение быстро найти нужный тон, целесообразную форму общения в зависимости от психологического состояния и индивидуальных особенностей собеседника; дать объективную оценку действиям других людей;

- умение согласовывать свои действия с действиями других лиц, отстаивать свою точку зрения.

2) интеллектуальные качества:

- умение выбрать из большого количества информации ту, которая необходима для решения данной задачи;

- умение видеть несколько возможных путей решения задачи и мысленно выбирать наиболее эффективный; находить новые необычные решения;

- способность «схватить» суть основных взаимосвязей, присущих проблеме; принять правильное решение при недостатке необходимой информации, ее противоречивости и отсутствии времени на ее осмысление;

- умение рассмотреть проблему с нескольких точек зрения; оперативно выдвинуть и отработать версию; четко распределить обязанности между субъектами (*профессиональное мышление*);

- чутье к наличию проблемы там, где кажется, все уже решено;

- способность к узнаванию факта по малому количеству признаков (*интуиция*);

- способность точно воспроизводить внешность и поведение человека, иную информацию в нужный момент; легко запоминать словесно-логический материал, тут же точно передать раз услышанное (*профессиональная память*);

- умение подмечать незначительные (малозаметные) изменения в исследуемом объекте, быстро переключать внимание с одного вида деятельности на другой; длительное время сохранять устойчивое внимание, несмотря на усталость и посторонние раздражители; подмечать изменения в окружающей обстановке, не сосредоточивая сознательно на них внимание (*профессиональная наблюдательность*).

3) волевые качества:

- стойкость, упорство в преодолении возникающих трудностей;

- способность объективно оценивать свои достижения, силы и возможности; брать на себя ответственность в сложных ситуациях.

Профессия обязывает оперуполномоченного проявлять максимальную *самостоятельность*. Указания сверху могут быть самыми общими и достаточно формальными. Успех его деятельности во многом зависит от его собственного решения, ответственность за которое целиком и полностью ложится на его плечи.

4) *эмоциональные качества:*

- уравновешенность и самообладание в конфликтных ситуациях;
- эмоциональная устойчивость при принятии ответственных решений.

Оперативному сотруднику необходимо немалое мужество, чтобы изо дня в день иметь дело с «отбросами общества», подонками, видеть кровь и слезы потерпевших, таить бессильную ненависть к преступному миру. Именно поэтому оперуполномоченный, в отличие, например, от судьи или следователя, действует только тайно.

5) *моторные качества:*

- способность к быстрой реакции в условиях дефицита времени;
- быстрая реакция на внезапное зрительное впечатление посредством определенных движений (*высокая моторная реактивность*).

Б.Г. Бовиным, Н.И. Мягких и А.Д. Сафроновым приведена краткая психограмма оперативно-разыскной деятельности¹, а именно:

- способность решать профессиональные задачи в ситуациях, сопровождающихся высокой степенью личного риска и опасности для жизни;
- готовность к ситуациям силового (включая огневое) единоборства с преступниками;
- способность к интенсивной межличностной коммуникации с асоциальными и криминально ориентированными личностями;
- высокая психофизиологическая выносливость, связанная с отсутствием фиксированного рабочего времени (средняя продолжительность рабочего дня составляет 10–12 часов, часто бывает 7-дневная рабочая неделя, ночные выезды на задержание после интенсивного рабочего дня и т.п.);
- способность выдерживать длительное эмоциональное напряжение, тревожные состояния, чувство страха, неопределенности, невозможности поделить своими сомнениями с близкими и т.п.;
- постоянная интеллектуальная активность (анализ непрерывно меняющейся информации, удержание в памяти большого количества фактов, принятие решений в условиях дефицита времени и информационной неопределенности);

¹ Основные виды деятельности и психологическая пригодность к службе в системе органов внутренних дел: Справочное пособие / Под ред. Б.Г. Бовина, Н.И. Мягких, А.Д. Сафронова. – М.: НИЦПМО, 1997. – С. 54–72.

- способность к ролевому перевоплощению, умение выдавать себя за других людей, безошибочно разыгрывать роли различных социальных и профессиональных типов;
- речевая находчивость, умение быстро и достоверно объяснить критическую ситуацию другому, скрывая при этом истинные намерения.

Ряд экспертов по психологии оперативно-разыскной деятельности отмечают необходимость наличия у сотрудника выраженной *склонности к разумному риску*, так как воздержание от риска в ходе ОРД, как правило, способствует утрате уже достигнутого результата¹. Кроме того, в процессе решения служебных задач оперуполномоченному необходимо *умение осуществлять специфическое психологическое взаимодействие с различными категориями граждан*, в частности для получения оперативной информации в процессе опроса свидетелей, экспертов, потерпевших, подозреваемых, на основе разнообразных творческих способов и приемов выхода из проблемной ситуации.

Отмеченные выше характеристики профессионализма не являются исчерпывающими. В силу наличия специализации в раскрытии отдельных видов преступлений, а также ввиду индивидуально-психологических особенностей лиц, представляющих оперативный интерес, от сотрудников криминальной полиции требуются и иные умения, знания, личные качества. Так, есть заметная разница в психологическом обеспечении контактов с гражданами при выявлении преступлений в кредитно-финансовой сфере по сравнению с пресечением торговли некачественными продуктами питания; или, например, раскрытие убийств, совершенных бандой, предполагает иной тип рассуждений и мер психологического воздействия на преступников, чем при изобличении убийц – сексуальных маньяков.

Кроме того, даже сотрудники с высоким профессионализмом имеют индивидуальные отличия в зависимости от задатков и склада личности на момент поступления на службу в ОВД. Например, встречаются представители оперативных подразделений, которые при достаточно развитых специальных навыках и умениях за счет большой вдумчивости и тщательной организации своей деятельности достигают в ней высоких результатов. Или бывает, что успехи являются следствием, прежде всего, личной активности, самоотдачи, увлеченности делом сотрудников. Иногда встречаются профессионалы, которые за счет хорошего знания психологии людей и значительной чувствительности к нюансам их высказываний и поведения извлекают максимальный положительный результат из контактов с ними.

¹ Аминов И.И. Указ. соч. – С. 132.

В связи со сказанным подготовка, способствующая развитию профессионализма, должна сочетать в себе ряд моментов. Прежде всего, в ней требуется формировать зрелую профессиональную позицию сотрудников, ответственно, наступательно, продуманно ведущих борьбу с преступностью. Одновременно важно развивать у них разнообразные способности, навыки, умения, позволяющие психологически грамотно, с использованием всех индивидуальных ресурсов, осуществлять оперативно-разыскные мероприятия. Вместе с тем следует формировать специальные качества личности, позволяющие не только успешно действовать в экстремальных, опасных условиях и идти на разумный, обоснованный риск, но и наиболее полно использовать свои собственные задатки для достижения высоких результатов осуществляемой деятельности.

II. ПРОФЕССИОНАЛЬНО ВАЖНЫЕ КАЧЕСТВА ЛИЧНОСТИ ОПЕРАТИВНЫХ СОТРУДНИКОВ

Профессионально важные качества сотрудника полиции как представителя государства, общества и правоохранительной системы должны базироваться на основе, которую составляют гражданственно важные качества. К ним относятся такие качества, как гражданская зрелость, патриотизм, высокая общественная активность, глубокое уважение к закону, социальным ценностям правового государства, чести и достоинству гражданина, высокое нравственное сознание, твердость моральных убеждений, чувство долга. Именно эти качества являются той основой, тем базисом, на котором может сформироваться личность настоящего профессионала.

Требования, предъявляемые к оперативным сотрудникам с точки зрения морали, патриотизма и главенства государственных интересов, должны быть достаточно высокими. Об этом свидетельствует и международная практика: во всем мире соответствие судей, прокуроров, представителей спецслужб, других представителей государства именно этому блоку требований является первоочередным.

В качестве аргументации этого тезиса можно привести высказывание одного из основателей и первого руководителя Центрального разведывательного управления США (далее – ЦРУ) Аллена Даллеса. Характеристика директора ЦРУ, данная стоящим на страже государственных интересов США сотрудникам, представляется очень показательной. Аллен Даллес считает, что работник разведки не должен быть слишком честолюбивым человеком и не должен стремиться к тому, чтобы его труд вознаграждался славой или богатством. По его мнению, бдительного и пытливого человека, патриота, испытывающего эти чувства и имеющего достаточное образование, можно сделать хорошим работником разведки. Именно этот комплекс «стимулов» должна распознать разведывательная служба в своих будущих работниках. Образование, талант, высокая благонадежность не делают из человека работника разведки, если им не движут отмеченные выше побудительные мотивы¹.

Из приведенного примера видно, что, когда речь идет о государственных интересах, главным качеством государственных служащих определяется не честолюбие и стремление к славе и богатству и даже не талант, образование и высокая благонадежность, а патриотизм. Не случайно Кодекс поведения сотрудника ЦРУ предписывает «руко-

¹ Даллес А. Искусство разведки. – М., 1992. – С. 175–176.

водствоваться высокими моральными принципами и ставить интересы страны превыше интересов любого лица, партии или правительственного учреждения»¹.

Что касается профессионально важных качеств, то, по мнению А. Даллеса, к ним относятся следующие умения: хорошо разбираться в людях; уметь ладить с людьми в тяжелых условиях; научиться отличать факты от вымыслов; отличать существенное от несущественного; проявлять любознательность; быть человеком весьма изобретательным; уделять надлежащее внимание деталям; выражать свои мысли ясно, кратко и, что весьма важно, интересно; знать, когда следует хранить молчание².

Здесь речь идет в основном о коммуникативных качествах. И это не случайно, поскольку общение является основным видом деятельности в системе «человек – человек». Именно к этой системе относятся профессии и сотрудника оперативных аппаратов органов внутренних дел, и разведчика.

Ниже представлена развернутая характеристика профессионально важных качеств личности сотрудника криминальной полиции.

2.1. ВОСПРИЯТИЕ, ВНИМАНИЕ, ПАМЯТЬ

В характеристике сотрудников криминальной полиции важными для их деятельности являются побудительные индивидуальные и исполнительские качества личности. Первые (побудительные) влияют на профессиональное самоопределение (рассмотрены выше). Исполнительские качества связаны с использованием сотрудниками своих познавательных возможностей и способности управлять собственным поведением и субъективным состоянием при выполнении служебных обязанностей. На практике нередко требуется развивать личные познавательные возможности представителей оперативных подразделений.

Прежде всего, это касается качеств восприятия, внимания и памяти. Представители оперативных подразделений должны уверенно ориентироваться на месте происшествия, обнаруживать и оценивать детали случившегося, замечать изменения в поведении и настроении лиц, с которыми осуществляются профессиональные контакты, своевременно обнаруживать и реагировать на возникающую опасность.

Индивидуальные особенности полицейских связаны с умением воспринимать величину, форму, угловые размеры объектов, их ско-

¹ Даллес А. Указ. соч. – С. 281–282.

² Там же. С. 174.

рость, цвет и др. и зависят как от опыта сотрудников, так и дифференцированности порогов ощущений.

Не одинакова у сотрудников и чувствительность разной модальности. У одних лучше характеристики зрения, у вторых – слуха, у третьих – осязания и т.п. Ощущения взаимодействуют в выполняемой деятельности. Так, острота зрения при повышении температуры воздуха с $+20^{\circ}\text{C}$ до $+28^{\circ}\text{C}$ снижается в два раза; зеленый свет повышает остроту слуха; ощущения идущие от переполненного мочевого пузыря сильно снижают остроту зрения и т.д. Однако особенности взаимодействия также индивидуальны и тоже тренируемы.

Профессионально развитая наблюдательность связана с особыми характеристиками восприятия – целостным предметным отражением окружающего в сознании сотрудника.

Восприятие характеризуется, прежде всего, осознанностью его совершенствования под влиянием опыта и знаний сотрудников, зависимостью от интересов, мотивов и решаемых задач. Этим также объясняется то, что оперативные сотрудники могут различаться по свойствам внимания (объему, интенсивности, распределению, переключению, концентрации, устойчивости, отвлекаемости). Существует непроизвольное и произвольное внимание. Профессиональная внимательность – это в первую очередь развитое произвольное внимание, намеренное и умело управляемое. Его необходимо целеустремленно и настойчиво развивать у каждого сотрудника.

Память – это отражение опыта сотрудника путем запоминания, сохранения, узнавания и воспроизведения. Основными процессами памяти являются запоминание, сохранение, узнавание и воспроизведение.

В психологии выделяют следующие виды памяти: двигательную, эмоциональную, словесную, образную. Двигательная память или память на движение – запоминание и воспроизведение человеком движений. Для полицейских данный вид памяти важен при изучении и применении приемов самбо, задержании подозреваемых в совершении преступлений.

Эмоциональная память, или память на чувства, сохраняет пережитое человеком чувство. Эмоциональная память важна практически всем сотрудникам.

Словесная память – это запоминание и сохранение, а затем воспроизведение прочитанных или услышанных мыслей, задания в словесной форме.

Образная память, или память на представления, помогает запомнить, сохранить и воспроизвести лица, обстановку на месте происшествия и пр.

Рассмотренные виды памяти взаимосвязаны между собой и в процессе деятельности сотрудников информация, события, действия запоминаются с помощью различных видов памяти.

Эти виды памяти являются основополагающими компонентами профессиональной памяти сотрудников криминальной полиции.

Профессионально развитая память – это качество, характеризующееся особенностями запоминания, сохранения и последующего воспроизведения всего ранее воспринятого, сделанного, пережитого сотрудником и имеющего отношение к профессиональной деятельности, нужного для ее успешного осуществления.

Профессиональную память необходимо постоянно тренировать. Тренировки могут носить как индивидуальный, так и групповой характер.

Развитию памяти способствуют правила запечатления информации, основными из которых являются следующие:

1. Правильно выбирать познавательные цели.
2. Устанавливать разносторонние познавательные связи с целью долговременного запечатления информации.

Следует придерживаться правил повторения информации, а именно:

1) Непосредственно после восприятия необходимо повторять информацию в течение примерно 20 секунд для закрепления следов памяти.

2) Промежутки времени между повторами должны быть как можно больше.

3) Заучивать необходимо материал несколько большего объема, чем возможно запомнить за один раз.

4) При возможности материал необходимо заучивать целиком.

Основные правила припоминания забытой информации:

1) Припоминание начинается с опоры. Вид опоры (смысловая, ассоциативная, структурная) служит указателем того, где и как можно найти припоминание информации.

2) Определяется основная область знаний. Прослеживается запечатленная ранее познавательная связь опоры с основной областью значений и последняя таким образом фиксируется.

3) Опора стимулирует способность к припоминанию. Обследуется основная область знаний, и на этой основе осуществляется воспроизведение требуемой информации или, если необходимо, воссоздание ее из фрагментов знаний.

2.2. ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ВООБРАЖЕНИЕ И МЫШЛЕНИЕ

Важнейшей предпосылкой профессионализма оперативных сотрудников полиции является развитое оперативное мышление. Оно относится к одной из разновидностей практического мышления, наряду с полководческим, коммерческим, педагогическим и др.

Содержание оперативного мышления составляет процесс идеального моделирования оперативно-разыскной ситуации, выбор и применение к элементам модели таких действий, которые позволяют сотруднику прямо или отсрочено получать юридически значимые факты¹. Для того чтобы строить и использовать подобные модели, необходимо развитое профессиональное воображение и различные мыслительные способности.

Воображение формируется одновременно с развитием навыков обобщенного, опосредованного отражения сотрудником явлений и событий, значимых для решения служебных задач. Мыслить – значит уметь применять имеющиеся знания, производить анализ происшествий, строить рассуждения, делать точные оценки и выводы, принимать оптимальные решения, превосходить преступника в находчивости и использовании возможностей, содержащихся в оперативно-разыскной ситуации.

Здесь востребованы не только навыки создания логичных, психологически достоверных картин произошедшего, но и умение находить способы восполнения сведений о неизвестных или неподтвержденных звеньях в цепи событий. Весьма важны умения рефлексивного мышления, которое представляет собой переработку и использование рассуждений лиц, с которыми непосредственно и опосредованно контактирует оперативный сотрудник. Для этого применяются такие правила, как:

- введение себя в рефлексивную позицию путем смены угла зрения на ситуацию;
- моделирование чужих рассуждений с опорой на уже известные элементы рассуждений;
- оценка вариантов смены курса действий оппонента и своевременного обнаружения этого;
- выбор мер допустимого психологического воздействия, позволяющего решать розыскные задачи (введение дополнительной мотивации в ситуацию, содействие ошибочным впечатлениям правонарушителя и пр.);
- подготовка адекватных мер пресечения правонарушений.

¹ Самовичев Е.Г. Оперативное мышление в оперативно-розыскной деятельности. Энциклопедия юридической психологии. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. – С. 148.

Вместе с тем анализ событий и деталей происшествий, помимо творческих моментов, связанных с поиском исходной точки для анализа, нахождением неочевидных закономерностей и выводов, может осуществляться и с помощью стандартных оснований для умозаключений. Так, при анализе сообщений граждан проверенными являются следующие правила:

- человек говорит правду, когда сообщает то, чего не мог выдумать;
- если человек удостоверяет факт, сам по себе безразличный, не подозревая его значения для дела, показания заслуживают доверия;
- косвенное указание на факт является более убедительным, чем прямое его удостоверение;
- упущение несомненного, хотя бы и существенного обстоятельства в показаниях свидетеля, не есть признак его недобросовестности, и др.¹

К числу существенных моментов, влияющих на содержание оперативного мышления, относится специализация личного состава по отдельным направлениям борьбы с преступностью, где правонарушители создают подчас весьма своеобразные проблемы для умственной деятельности сотрудников. Кроме того, индивидуальное мышление их нередко дополняется и коллективными оценками событий, поисками возможностей успешного изобличения правонарушителей.

¹ Сергеич П. Искусство речи на суде. – М., 1988. – С. 178–184.

III. ПСИХОЛОГИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ

3.1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О КОММУНИКАЦИИ

Процессы коммуникации играют огромную роль в деятельности сотрудника правоохранительных органов в целом и полиции в частности. В связи с этим к коммуникативной компетентности сотрудников предъявляются определенные требования.

Целый набор коммуникативных качеств должен иметь и следователь, и оперуполномоченный уголовного розыска, успешно выполняющие свои функции. Участковый уполномоченный полиции должен иметь достаточно широкий набор ролевых позиций при коммуникативном взаимодействии с гражданами. Каждый сотрудник, реализуя свою деятельность в служебном коллективе, должен уметь организовать информационный обмен, скоординировать свою деятельность с другими сотрудниками, определять межличностные позиции. Конфликтные ситуации необходимо разрешать при их возникновении. Знание коммуникационных причин конфликтов, умение вести переговоры – все это необходимо сотруднику для эффективной работы в служебном коллективе.

При выполнении своих функций, вступая в коммуникативные взаимоотношения с гражданами, сотрудник формирует мнение о своей роли в обществе, отношении к правоохранительным органам. В этом случае коммуникативная компетентность не только помогает ему реализовать свою профессиональную роль, но и сформировать позитивное мнение о деятельности правоохранительных органов.

В то же время в правоохранительных органах часто работают люди, не имеющие должной теоретической и практической подготовки к деятельности в системе «человек – человек», они выполняют свои функции, используя сложившиеся стереотипы, которые не всегда эффективны в сложных условиях деятельности правоохранительных органов.

Психологами выявлено, что у работающих в сферах, где для решения профессиональных задач постоянно требуется общение, или в профессиях типа «человек – человек» (по Е.А. Климову) успех в деятельности зависит на 80–85% от коммуникативной компетентности и только на 15–20% определяется уровнем профессиональной подготовки по специальности. Низкая коммуникативная компетентность приводит к значительным искажениям и потерям деловой информации. Согласно исследованию В.М. Снеткова, в современных отечественных организациях в нисходящей коммуникации (от выс-

шего руководства к исполнителям) только 63% исходной информации от начальника доходит до заместителей, 40% – до начальников отделов, и только 20% – до исполнителей. В восходящей коммуникации только 40% информации от исполнителей доходит до первого руководителя. В итоге до 70% всей информации находится вне контроля руководства организации, а поэтому даже топ-менеджеры организации вынуждены обеспечивать ее полноту за счет неформального межличностного общения, но из-за ограниченной включенности в откровенное общение – без гарантии надлежащего качества получаемых сообщений¹.

Проблематика оптимизации коммуникационной сети и делового общения в органах внутренних дел сегодня является одним из наиболее актуальных направлений. При этом, если со стороны философов, политологов, культурологов обосновываются общие ориентиры по закономерностям «общения» как формы реализации общественных отношений (т.е. доказывается, что феномены общения должны рассматриваться как явления исторически изменчивые, и в разных социально-экономических условиях обладающие различным содержанием и направленностью)², то социологи и психологи изучают преимущественно проблематику совершенствования «профессионального общения».

Профессиональное общение может быть определено как сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности. Его цель задана потребностями конкретных субъектов труда и вида организации, состоит в выработке и реализации ими эффективной стратегии взаимодействия и построения отношений, приводящих к успешному осуществлению профессиональной деятельности. Профессиональное общение, в отличие от повседневного бытового, межличностного взаимодействия людей, часто носит вынужденный характер и более жестко нормативно, символически-организационно и культурно регламентировано.

В профессиональном общении между сотрудниками полиции проявляются два взаимосвязанных аспекта: взаимодействие и взаимоотношения. Взаимодействие предопределяется технологией производства или должностными обязанностями, ориентируя на согласованные действия по реализации правоохранительной услуги. Взаимо-

¹ Снетков В.М. Психология коммуникации в организациях. – СПб.: Питер, 2000. – С. 14–15.

² Христофорова О.Б. Национальные стереотипы коммуникативного поведения и их влияние на межэтническое взаимодействие // Язык и этнический конфликт. – М., 2001. – С. 99–113.

отношения – это эмоционально окрашенные субъективные симпатии или антипатии людей друг к другу, являющиеся результатом их взаимодействия. В итоге при оценке эффективности профобщения всегда надо учитывать характер взаимоотношений сотрудников, которые во многом зависят от их личностных особенностей и развитости культуры общения.

Профессиональное общение, где руководители, вступая в деловые контакты с подчиненными, рассматривают их лишь как объекты или средство в реализации статусно-силового влияния или ситуативного манипулирования, в длительной перспективе недостаточно эффективно влияет на рост продуктивности совместной деятельности. Не способствует продуктивности совместной деятельности и так называемое формализованное («официально-служебное») общение, базирующееся на «дежурной вежливости» партнеров и ситуативных клише делового контакта, так как при этом сотрудник не удовлетворяет присущие ему потребности в «уважительных человеческих отношениях». Поэтому для повышения эффективности труда руководителям требуется строить деловое общение с подчиненными, в полной мере отвечающее требованиям вида совместной деятельности¹.

Классификация видов профессионального общения психологами обычно проводится по ряду оснований²:

1) По количеству участников общения:

- межличностное (общение двух или нескольких лиц);
- межгрупповое (общение малых групп или структурных подразделений);
- массовое (общение на уровне профессионального сообщества).

2) По типу осуществления общения:

- непосредственное (прямое межличностное общение или «глаза в глаза»);
- опосредованное (косвенное общение, в том числе на основе переписки, разговоров по телефону, применения электронных средств связи и т.д.).

3) По характеру доминирующих отношений в общении:

- официальное или формальное (например, распорядительно-информационное общение в системе «руководитель – подчиненный»);
- неофициальное или неформальное (например, общение на основе симпатии между сотрудниками, не находящимися в подчинении по службе).

¹ Тидор С.Н. Психология управления: от личности к команде. – Петрозаводск, 1994. – С. 120–125.

² В научной литературе существуют и более дробные классификации видов общения. См., например: Леонтьев А.А. Психология общения. – М., 1997.

4) По целевой направленности общения:

- познавательное (передача сведений, необходимых для профессиональной деятельности, обмен инновационными идеями, расширение информационного фонда партнера);
- экспрессивное (обмен чувствами и переживаниями, формирование у партнера психоэмоционального настроения и побуждений к необходимому социальному действию);
- убеждающее (формирование у партнера ценностных ориентаций и отношений взаимодействия, применение приемов аргументации для достижения единомыслия);
- суггестивное (внушающее воздействие на партнера для изменения мотивации и установок, отношения и поведения);
- ритуальное (закрепление и поддержание конвенциональных отношений в группах и в целом в организации, обеспечивающих функционирование корпоративной культуры).

5) В зависимости от доминирующих средств (каналов) передачи информации:

- вербальное (от лат. *verbalis* – словесное, речевое общение);
- невербальное (неречевое, с помощью мимики (выражения лица), пантомимики (позы, жестов), в виде экспрессивных реакций и др.);
- комбинированное (своеобразное сочетание речевых и неречевых средств в конкретной ситуации общения)¹.

В качестве основных функций профессионального общения обычно выделяют следующие:

- социализации, где именно характером общения предопределяется развитие определенных психологических свойств и стиля, базирующегося на оргкультуре и этике делового взаимодействия;
- инструментальную, где общение как социально-психологический механизм управления позволяет получать и передавать информацию, необходимую для реализации коммуникативного намерения, принятия решений и осуществления какого-либо профессионального действия;
- интегративную, где общение выступает основой объединения деловых партнеров в рамках профессионального взаимодействия;
- трансляционную, где общение используется для передачи конкретных способов деятельности, оценок, мнений, суждений и пр.;
- социального контроля, где общение, требуемое для совместной деятельности, в некоторых случаях (например, когда преследует-

¹ Каждый из указанных видов общения реализуется не только через конкретные формы и при определенных условиях, но и требует применения соответствующих коммуникативных средств и технологий. Подробнее см.: Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. – СПб., 2001. – С. 20–23.

ся цель соблюдения тайны) ограничено по речевым и иным проявлениям у участников делового взаимодействия;

- самовыражения, где за счет общения возникает возможность самораскрытия и самоутверждения на основе демонстрации различных составляющих личностного потенциала (мотивационной, интеллектуальной, коммуникативной и др.);

- экспрессивную, где благодаря общению деловые партнеры могут разнопланово (прежде всего, через неречевые средства) выразить эмоциональные переживания и характер отношения друг к другу.

Для оптимизации профессионального общения в органах внутренних дел реализуются следующие задачи: информационно-коммуникативная, аффективно-коммуникативная и регуляционно-коммуникативная.

Решение информационно-коммуникативной задачи охватывает процессы оптимизации передачи и приема служебной информации. Здесь учитываются рекомендации психологической науки о том, что в межличностном общении информация не только передается-принимается, но и формируется. При этом реализация задачи формирования информации, согласно исследованиям Я. Яноушека¹, включает несколько уровней. На первом происходит выравнивание различий в исходной информации у тех, кто вступает в общение по конкретному поводу. Второй уровень связан с передачей и принятием значений (общение при этом выступает, прежде всего, как информирование). И, наконец, третий уровень связывается со стремлением понять взгляды, точки зрения, установки друг друга. Результат такого стремления может принять форму согласия, так и привести к противостоянию партнеров, в том числе и конфликтному. Последнее часто происходит из-за того, что при передаче и приеме информации возможно как ее искажение и непонимание, так и непринятие.

Необходимость решения в профессиональном общении аффективно-коммуникативной задачи отражает важность учета эмоциональных состояний, которые возникают и изменяются у субъектов делового взаимодействия. Так, если сотрудники трудятся в условиях, целенаправленно обеспечивающих здоровый социально-психологический климат в каждом из структурных подразделений, то из-за испытываемых личным составом позитивных эмоций и чувств наблюдается стабильно высокий уровень производительности в совместной деятельности. И, напротив, в подразделениях с напряженными межличностными и межгрупповыми отношениями нередко затяжные деструктивные конфликты.

¹ Яноушек Я. Проблема общения в условиях совместной деятельности // Вопросы психологии. – 1982. – № 6.

Решение регуляционно-коммуникативной задачи предполагает учет феноменов делового общения, относящихся к регуляции поведения его участниками. У сотрудников всегда должна быть ориентация как на общекультурные, так и на деловые нормы и правила. При соблюдении лишь последнего реализуется так называемое «интердиктивное общение», при котором партнеры не выходят за рамки целевой направленности предмета общения и стараются вести себя в соответствии со статусно-ролевыми предписаниями. В случае же взаимной симпатии или проявления одним из партнеров аттракции (от лат. *attrahere* – притягивать) происходит и личностная взаимная «подстройка», обеспечивающая дополнительную коррекцию поведения¹.

В концепциях отечественных психологов, раскрывающих содержательные аспекты взаимодействия людей в организациях, подходы к раскрытию сути профессионального общения предложены в работах Г.М. Андреевой, А.А. Леонтьева, Л.А. Петровской и др.

При социально-психологическом анализе общения традиционно выделяют и раскрывают закономерности и механизмы в проявлении трех его специфических сторон:

- перцептивной (восприятие и понимание субъектами общения друг друга);
- коммуникативной (обмен информацией между субъектами общения);
- интерактивной (взаимовлияния и отношения между субъектами общения).

Социальная перцепция (от лат. *perceptio* – восприятие) есть многоплановый и многоуровневый процесс формирования образа и оценки сторонами общения друг друга (между конкретными людьми, группами, социальными общностями). В межличностном общении он осуществляется на основе «субъективного прочтения» физических характеристик и психологических свойств на основе поведения партнера. При этом основными психологическими механизмами межличностной перцепции являются:

- физиогномическая редукция (прием и переработка визуальной информации о другом человеке на основе его внешних невербальных проявлений, манеры поведения, особенностей личных аксессуаров (одежда, предметы личного труда) и пр.);
- эмпатия (ситуативно-эмоциональное «вчувствование» в психическое состояние и понимание переживаний партнера по общению как личности);

¹ Ломов Б.Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии. – М., 1984. – С. 268.

- идентификация (мысленная постановка себя на место другого и определение того, как он может действовать в ситуации общения);
- рефлексия (рациональное понимание трансформаций поведения другого человека через размышления о сути и направлении его возможных личностных реакций в процессе развертывания общения);
- экспектация (стереотипные оценочные суждения)¹.

При действии указанных механизмов (особенно эмпатии и экспектации, реализуемых на бессознательном уровне функционирования психики) возможны искажения в восприятии другого человека. Дополнительные трудности в достижении адекватного понимания партнера по общению возникают и по причине того, что воспринимающему субъекту сложно иметь полноценное знание о самом себе.

Особенностью социальной перцепции является не столько акцент на отдельных качествах личности партнера, сколько восприятие его во взаимоотношениях с другими людьми (по исполняемой роли, статусу в группе, идентификации с группой, ее месту среди подразделений организации и пр.). Ведь всегда на восприятие и оценку влияют и межгрупповые механизмы понимания:

- социальная категоризация (распределение людей по определенным группам (ситуативным и постоянным) для облегчения прогноза их поведения);
- групповая идентификация (отнесение себя к какой-либо группе для преодоления дезориентированности в организации, т.е. чувств одиночества, неудовлетворенности и т.д.);
- социальное сравнение (сравнение той группы, к которой человек относится сам, с иными группами, обеспечивающее понимание различий «Мы» и «Они», в том числе ведущее при недооценке «Они» и переоценки «Мы» к явлениям «межгрупповой дискриминации»);
- стереотипизация (понимание другого путем отнесения его к какой-либо социальной группе и автоматического перенесения на него типичных для данной группы характеристик).

При интерпретации и прогнозировании чувств и поступков партнера по общению срабатывает психологический механизм атрибуции (приписывания). Необходимость использования его человеком обуславливается тем, что информация, полученная при визуальном наблюдении и восприятии речи партнера, оказывается недостаточной, и производится ее «дистраивание» – приписывание дополнительных элементов по следующей схеме: «воспринимаемый партнер – атрибуция – образ партнера». При этом у конкретного человека на основе опыта вырабатываются определенные схемы каузальной атрибуции (причинного объяснения):

¹ Бодалев А.А. Восприятие и понимание человека человеком. – М., 1982. – С. 32–56.

- атрибуции персональной ответственности, проявляющейся в склонности людей считать человека виновником случившегося и приписывать ему причину произошедшего;
- обстоятельственной атрибуции, при которой люди, прежде всего, склонны винить в произошедшем обстоятельства;
- стимульной атрибуции, при которой причина случившегося видится или в предмете, на который было направлено действие (например, через ответ – «ваза упала потому, что плохо стояла»), или в самом пострадавшем (например, «сам виноват, что поверил этому человеку»);
- личностно-проективной атрибуции, где партнеру по общению приписываются определенные негативные личностные черты, которых на самом деле у него нет (например, недостатки самого субъекта восприятия им не признаются, а в силу действия «проекции» – психологического механизма защиты личности – в возникших трудностях обвиняется партнер).

При изучении процесса каузальной атрибуции выявлены различные закономерности. Так, причину успеха люди чаще приписывают себе, а неудачи – обстоятельствам. Характер приписывания зависит от меры участия человека в обсуждаемом событии: оценка будет различной в случаях, если он был участником или наблюдателем. Общая закономерность также проявляется в том, что по мере роста значимости произошедшего люди склонны искать причину в осознанных действиях субъекта, виновного в наступлении негативного события.

Для повышения адекватности социальной перцепции необходимо учитывать следующие моменты:

1) Объект восприятия не пассивен и часто не безразличен воспринимающему субъекту. Здесь может проявиться феномен аттракции (в результате чего познание партнера по общению будет вестись на основе отношения, вызванного устойчивым позитивным чувством его привлекательности. Кроме того, воспринимаемый человек, ощущая проявление к себе интереса, может и манипулятивно влиять на трансформацию представлений в благоприятную для своих целей сторону.

2) Для преодоления социальных стереотипов, которые находятся вне критического анализа со стороны сознания, требуется обращать особое внимание на сигналы обратной связи от партнера по общению, фиксируя и сравнивая его вербальные и невербальные проявления по значению и ситуационному контексту.

3) В связи с тем что внимание субъекта восприятия, прежде всего, сосредоточено на смысловых и оценочных (в том числе и причинных) интерпретациях поведения партнера по общению, следует учитывать закономерности каузальной атрибуции.

4) Социальная перцепция характеризуется большой слитностью познавательных и эмоциональных компонентов, поэтому из-за сильных эмоций и чувств, а также их проявления в виде привносимого в ситуацию делового общения определенного эмоционального состояния (например, в виде стенического (при преобладании позитивных эмоций) или астенического (при засилье отрицательных чувств) психического настроения) также могут происходить дополнительные искажения в восприятии.

5) Понимание партнера по общению должно осуществляться на основе анализа его ценностных ориентаций и установок, используемых им правил коммуникации, а также в контексте цели общения и учета сложившегося отношения к нему¹.

Коммуникативная сторона общения проявляется в содержании информационного процесса между людьми как активными субъектами формирования, передачи и приема сообщений. Она осуществляется с учетом отношений между партнерами, их установок, целей, намерений и пр., что приводит не просто к «движению» информации, но и к уточнению представлений и обогащению знаний, которыми обмениваются общающиеся люди.

В процессуальном плане циркуляция информации между партнерами по общению может быть представлена следующей схемой (рис. 1):



Рис. 1. Модель циркуляции информации в процессе общения

¹ Знаков В.В. Понимание в познании и в общении. – Самара, 2000. – С. 92–100.

Приведенная модель рассматривает процесс обмена информацией как систему с обратной связью, действующую на фоне шумов среды общения и различного вида коммуникативных барьеров, затрудняющих общение:

1) Социально-культурные барьеры, возникающие на основе различий национального, религиозного, политического, профессионального, полового, возрастного характера (например, сложности делового общения представителей разных полов, возрастов, должностных статусов, профессиональной специализации и авторитетности).

2) Психологические барьеры, возникающие из-за индивидуально-психологических различий общающихся людей (например, контрастность по ценностным ориентациям и доминирующей мотивации, индивидуальным (в том числе и когнитивным) стилям, типам психологических защит, темпераментам и др.).

3) Барьеры отношения, возникающие на основе сложившихся у людей межличностных антипатий или по причине группо-ориентированного поведения (например, влияние недоверия, ранее возникшего между людьми, на передаваемую деловую информацию; формализованное или конфронтационное обращение с представителями других профгрупп из-за наличия в организации явлений «группового фаворитизма», группового эгоцентризма и др.).

4) Семантико-фонетические барьеры, связанные с различиями в передаче, приеме и понимании информации, например, люди различаются по лексикону (богатство / беднота), по способностям к логичности при формулировании сообщений, также возможно несовпадение тезаурусов (т.е. лингвистического словаря языка), стилевых особенностей речи (превалирование структурирования информации по «правилу рамки» или «правилу цепи»), наличие фонетических дефектов речи у говорящего (неразборчивая дикция, плохая артикуляция, излишек в сообщении неречевых голосовых проявлений, назализаций, в частности звуков-разделителей типа «э-э-э-э», «хм-м-м-м»)¹ и др.

Основными средствами коммуникации являются:

1) Вербальная коммуникативная система – речевая коммуникация, являющаяся универсальным средством общения, при применении которой менее всего теряется смысл сообщений.

2) Невербальная коммуникативная система – коммуникация, состоящая из комплекса неречевых средств общения (визуальных, акустических, тактильных, ольфакторных), которые во многом детерминированы социокультурными условиями развития человека и играют

¹ Указанные в виде примеров проявления семантико-фонетического барьера часто рассматривают как самостоятельные. См.: Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. – СПб., 2001. – С. 49–65.

в деловом общении не только вспомогательную роль, но и способны ориентировать в истинности передаваемых сообщений.

3) Вербальные проявления у человека в межличностном общении, по данным исследования американского психолога Р. Бердвистла (1970), составляют менее 35% от общего объема информации, а более 65% информации передается с помощью невербальных средств. Между ними существует своеобразное разделение функций: по словесному каналу передается чисто содержательная информация, а по невербальному – дополнительно смысл и отношение к партнеру по общению.

При передаче сообщения вербальными средствами возможны ее потери, о специфике которых дает представление схема, разработанная психологом П. Мицичем¹ (рис. 2).

Речевое мастерство состоит в искусном владении всеми речевыми жанрами (от реплики или комментария до различных видов бесед и информационных сообщений, лекции и пр.), а также в использовании разнообразных тактик, психотехник и приемов, обеспечивающих разговорный стиль, оптимально соответствующий ситуации общения и типу собеседника (аудитории).

Предел воображения

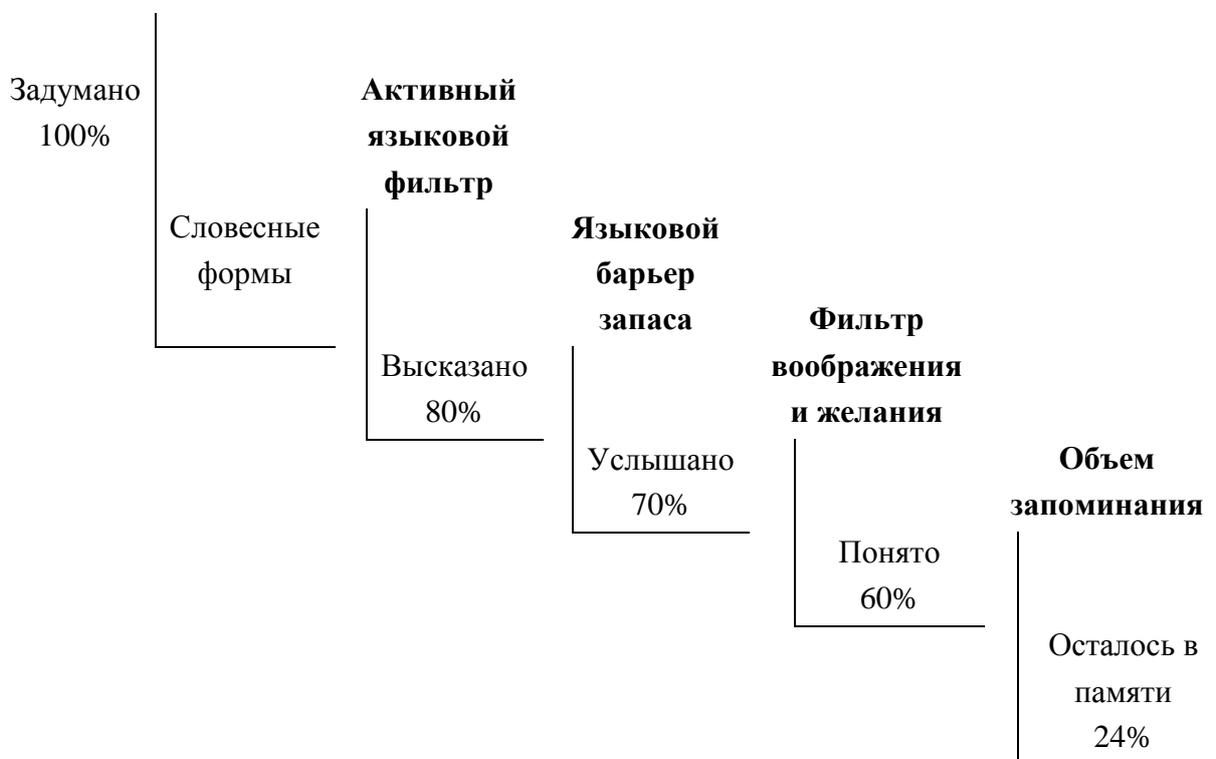


Рис. 2. Последовательная потеря информации по П. Мицичу

¹ Мицич П. Как проводить деловые беседы. – М., 1987. – С. 74.

Невербальные проявления в общении могут выполнять ряд специфических функций¹:

1) Самовыражения, отражающую состояния, процессы, отношения, желания, оценки, которые присущи субъекту общения (например, мимические знаки могут быть и выражением эмоционального состояния, и знаком мотивационного или мыслительного процесса).

2) Регуляторно-коммуникативную, обеспечивающую управление межличностным контактом (например, знаки, свидетельствующие об установлении, поддержании, усилении, завершении взаимодействия).

3) Информационно-коммуникативную, несущую констатирующую информацию об объекте и субъекте общения (например, по связи с объектом выделяют знаки указательные, описательные и символические, а по связи с субъектом – знаки, выражающие содержательные и динамические характеристики присущих ему индивидуально-личностных качеств).

Установлено, что затруднения, испытываемые при восприятии и оценке невербальных проявлений другого человека, значительно более многообразны и возникают в силу *ряда обстоятельств*:

1) Значения многих невербальных проявлений зависят от того, к какой культуре, нации, социальной группе принадлежат люди (например, кивки головой, которые в России воспринимаются как утвердительные, у болгар, индусов, турок означают отрицание).

2) Значения неречевых реакций определяются как ситуацией, в которой они используются, так и индивидуальными особенностями человека. В итоге, например, лишь немногие жесты в разных ситуациях и у всех людей данной культуры означают одно и то же.

3) Люди способны лишь в определенной степени управлять неречевыми проявлениями, маскируя свои эмоции или вводя подтекст речевого сообщения, в котором содержится скрытый смысл заявляемого (например, через интонационные и иные характеристики звучания речи).

Интерактивная сторона профессионального общения характеризует взаимодействие и построение отношений общающихся друг с другом, непосредственно влияя на организацию и результат совместной деятельности. Основными компонентами процесса взаимодействия являются позиции людей, участвующих в нем, их взаимоотношения и воздействия друг на друга. Деловое взаимодействие часто бывает в следующих основных формах:

¹ О дифференцированном психосемиотическом подходе к классификации невербальных средств см.: Петрова Е.А. Знаки общения. – М., 2001. – С. 43–49.

- *кооперация* проявляется в сотрудничестве, согласии, ассоциации, приспособлении, в итоге способствуя общению;

- *конкуренция*, базируясь на соперничестве, оппозиции, диссоциации, конфликтном противостоянии, может влиять как положительно, так и отрицательно на процесс общения.

В деловом взаимодействии сообщение (влияние), исходящее от коммуникатора к реципиенту, может быть двух типов:

- *побудительным*, рассчитанным на стимуляцию коммуникативных действий и в целом на активизацию поведения или на запрет определенных коммуникативных реакций, дестабилизацию поведения. Побуждающие влияния (способы воздействия) партнеров друг на друга могут проявляться в виде убеждения, заражения, подражания и внушения;

- *констатирующим*, выступающим в форме информации, не предполагающей непосредственного изменения поведения.

Для того чтобы раскрыть в целом влияние личности на конструктивность / деструктивность делового общения, введено и разнопланово изучено такое интегральное образование личности, как *стиль общения*. Он выражает наличие у человека определенных коммуникативных установок, характеризующих особенности построения взаимодействия с людьми и предопределяющих выбор средств общения. На формирование стиля влияют как имеющиеся у человека индивидуальные черты (психофизиологические, психологические, социально-психологические свойства), так и факторы, связанные с социокультурной и профессиональной средой, в которой проходила его социализация, в совокупности способствовавшие усвоению им определенных образцов поведения. В отличие от других интегральных образований личности (направленности, характера и др.) ключевой психологической особенностью стиля общения является инструментальность, т.е. исполнительское своеобразие, выраженное в индивидуально неповторимом способе построения общения.

В качестве типичных стилей построения делового общения (прежде всего, по таким социально значимым функциям, как взаимодействие и воздействие) выступают следующие: авторитарный, ритуальный, манипулятивный, официально-канцелярский и гуманистический.

1) *Авторитарный стиль общения* часто присущ людям старшего возраста, причем в особой мере тем, кто долгое время в советский период занимал руководящие должности. Его узловой особенностью является полное игнорирование личности партнера по общению, когда тот является более низкостатусным лицом. Поэтому при деловом взаимодействии демонстрируется позиция «сверху», для которой характерны следующие моменты: во-первых, нетерпимость к чужому

самостоятельному мнению и повышенная аффективность (или прямая агрессивность) при возражениях партнера по общению; во-вторых, некритичность к себе и построение общения лишь в аспекте собственных симпатий и антипатий к собеседнику; в-третьих, «глухота» к просьбам со стороны другого человека при одновременной широкой демагогии, т.е. замене практических действий «дешевой риторикой», заверениями и т.п. О пагубности авторитарного стиля для совместного творческого труда много критики звучит еще с «периода перестройки», но рецидивы командно-нажимного обращения с подчиненными живучи и в сегодняшней России¹.

2) *Ритуальный стиль общения* избирается в тех случаях, когда имеется намерение продемонстрировать преимущественно поведение, соответствующее сложившейся в организации оргкультуре. При этом личностные особенности партнера мало учитываются, так как общающиеся ожидают друг от друга поведения, соответствующего формам фаз в ситуации делового общения (ритуальным нормам при деловом приветствии, обмене общей информацией о ходе дел и т.п.) и исполнения в ней определенной роли (социально-статусной и профессионально-деловой). В отношении использования ритуального стиля можно отметить две особенности: во-первых, он позволяет показать окружающим свою приверженность традициям и обычаям организации и ориентирует на «принятие как своего»; во-вторых, является достаточно экономным, так как в практике повседневного взаимодействия возникает много ситуаций, где требуется лишь свернутое, не диалогическое общение. Однако часто использование ритуального стиля выступает лишь прологом к последующему манипулятивному обращению с деловым партнером.

3) *Манипулятивный стиль общения* – это построение делового взаимодействия, при котором к партнеру относятся лишь как к средству достижения собственных целей. Данный стиль базируется на различных «отвлекающих» способах воздействия или «пристроенных» приемах (например, в позиции «снизу»), которые побуждают собеседника к высказываниям и действиям, которые бы он не совершил, если бы не был «введен» другой стороной в соответствующий тип реагирования. В связи с тем что успех в применении стиля зависит от опоры на психологические особенности собеседника или группы, чтобы в итоге на основе учета интересов, состояния и динамики развития межличностных отношений изменить их позицию и подтолкнуть к совершению определенного действия (поступка), здесь

¹ О причинах живучести данного стиля см.: Борисов А.Ю. Роскошь человеческого общения. – М., 1998. – С. 88–92, 96–98.

крайне важна психологическая наблюдательность лица, его применяющего, умелое владение им всем арсеналом техник и приемов внушающего (суггестивного) воздействия. Однако при восприятии человеком манипулятивного стиля как единственно правильного и переносе его на все ситуации общения с людьми у его сторонника может произойти серьезная деформация личности.

4) *Официально-канцелярский стиль* – это построение общения на основе лишь служебно-бюрократических канонов поведения и административно-канцелярского языка, т.е. с опорой на объективность информации или какого-либо официального документа, а не на личностные особенности партнера по общению. Недостатком данного стиля является блокирование конструктивного характера взаимодействия и отношений с деловыми партнерами, так как даже при ситуативном общении последние испытывают негативные чувства от дистанцированности, пренебрежения, показа зависимости. Сотрудники, взаимодействующие с лицом, применяющим официально-канцелярский стиль, вынуждены под него подстраиваться с позиции «снизу» и проявлять конформизм, чтобы решить возникшую проблему.

5) *Гуманистический стиль общения* – это построение диалогического общения, где в полной мере может быть удовлетворена человеческая потребность в понимании, сочувствии, сопереживании. Доверительные отношения, возникающие между партнерами, во многом предопределяются целостностью их восприятия и реагирования друг на друга. Поэтому особенностью данного стиля является то, что главным результатом взаимодействия здесь является не поддержание социальных связей, как в ритуальном общении, не изменение поведения партнера, как в манипулятивном общении, а совместное изменение представлений обоих партнеров, определяемое глубиной их диалогического общения. Благодаря построению взаимодействия партнеров «на равных» и особой атмосфере взаимопонимания создается больше возможностей, чем при других стилях общения, для раскрытия их позитивного личностного потенциала и профессионального роста¹.

Какой-либо из вышеприведенных пяти типов стилей общения не должен восприниматься как единственно присущий конкретному человеку и реализуемый им во всех ситуациях. Более правильным представляется вести речь о наличии у человека доминанты в индивидуально-стилевой структуре общения, где наблюдается определенное соотношение проявлений из всех приведенных стилей общения. По-

¹ Данный стиль общения научно обоснован и активно использовался в клиент-центрированной терапии Карла Роджерса – одного из лидеров движения ученых за гуманистическую психологию. См.: Роджерс К.Р. Взгляд на психотерапию. Становление человека. – М., 1994. – С. 172–208.

этому более целесообразно говорить о манере общения, присущей человеку, которая представляет собой презентуемый человеком другим людям «образ собеседника», который стереотипно оценивается последними со знаком «плюс» или «минус»¹. Манера общения зависит не только от сложившегося индивидуального стиля, но и от ряда других факторов:

- статуса коммуникатора (должностного и неформального);
- существующих в организации требований к культуре делового общения;
- целей, задач и коммуникативных намерений при конкретном профессиональном взаимодействии с партнером;
- особенностей ситуаций, на фоне которых разворачивается общение;
- индивидуально-психологических особенностей партнеров по взаимодействию.

По мнению В.П. Шепеля (1994), на выбор тактики делового общения влияет принятие человеком ряда его постулатов:

Постулат № 1. *Необходимо обладать несколькими вариантами поведения в ситуации и уметь ими оперативно воспользоваться.* Его реализация требует, чтобы всегда учитывалось, какие модели поведения можно использовать в конкретной ситуации и каким образом в ней достойно себя проявить.

Постулат № 2. *В процесс делового общения надо умело использовать психологические закономерности и механизмы межличностного взаимодействия.* Предназначение таких феноменов, как уважение, симпатия, доверие и привязанность, состоит в придании деловому общению душевной привлекательности, обеспечивающей в итоге повышение совместимости и сплоченности людей в совместной деятельности, улучшение климата в организации.

Постулат № 3. *В деловом общении надо стремиться не допускать жесткой конфронтации, а тем более эскалации конфликта.* В деловой жизни неизбежны различия взглядов, характеров, опыта и т.д., а поэтому необходимо добиваться того, чтобы противостояние не перерастало в личную неприязнь или деструктивное противодействие. Надо всегда помнить, что, только заботясь о своем достоинстве, можно научиться уважать достоинство других.

Умелое практическое использование знаний о закономерностях и механизмах общения в организации позволяет говорить о владении «технологией делового общения». Под ней обычно понимается ком-

¹ Шепель В.М. Имиджеология: Секреты личного обаяния. – М., 1994; Почепцов Г.Г. Имидж-мейкер. – Киев, 1995; Федоров И.А. Имидж как программирование людей. – Рязань, 1997.

плекс взаимосвязанных процедур и способов общения, обеспечивающих адекватное применение средств построения взаимодействия и отношений людей, включенных в решение практических задач совместной деятельности. Технология общения способствует алгоритмизации профессиональной деятельности.

Субъектно-содержательная сторона психотехнологии общения в профессиях типа «человек – человек», по мнению И.Б. Пономарева и В.П. Трубочкина (1993), прежде всего, базируется на качествах личности данной категории специалистов, их профессиональных знаниях, навыках и умениях как профессионалов, концентрированно выражая коммуникативный потенциал личности («Я-концепцию», особенности коммуникативного мышления, доминантные психические состояния и др.). Структура психотехнологии общения включает следующие пять основных блоков¹:

1) *Блок коммуникативной подготовки* (постановка коммуникативных задач, разработка планов и сценариев общения, методическая проработка использования базовых форм и техник общения).

2) *Познавательный-ориентационный блок* (формирование предварительной ориентации по отношению к партнеру или аудитории общения, изучение их в процессе общения с получением информации о положении дел и осуществлением прогноза развития общения).

3) *Блок контакта* (установление контакта, поддержание и развитие установленного контакта в случае необходимости до уровня доверительных отношений).

4) *Блок взаимодействия и воздействия* (решение в ходе общения с партнером тех или иных вопросов, изменение при необходимости его точки зрения, мнения, позиции, установки, отношения и других индивидуальных характеристик).

5) *Блок управления общением* (стыковка, увязка, согласование отдельных коммуникативных действий и последовательное осуществление этапов в общении).

Методическая подготовка к общению базируется на компетентности в тех или иных базовых формах общения (беседа, дискуссия, переговоры и т.д.)², а также на понимании и наличии навыков реализации методической схемы «технологическая спираль общения».

Схема, представленная на рис. 3, наглядно иллюстрирует алгоритмическую модель общения, состоящую в системе последовательных коммуникативных действий и применяемых при этом взаимосвязанных психотехник, каждая из которых позволяет решать конкрет-

¹ Пономарев И.Б., Трубочкин В.П. Психотехнология общения. – М., 1996. – С. 27–28.

² Носков В.А. Психотехника общения. – М., 2001.

ную задачу в общении и может быть использована при анализе коммуникации сотрудников полиции.

активация общения

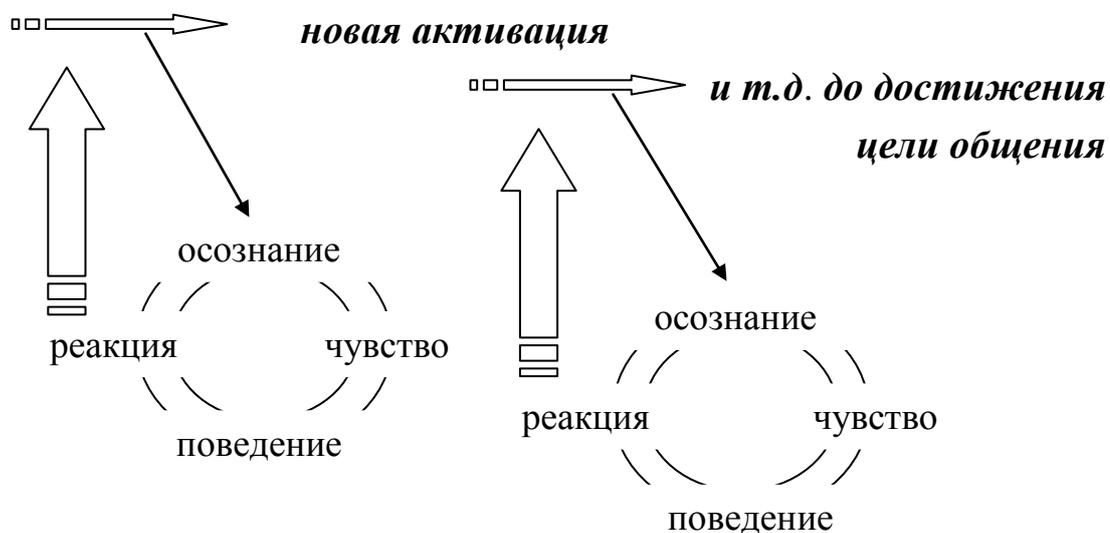


Рис. 3. Схема коммуникации

3.2. ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ ОПЕРАТИВНЫХ СОТРУДНИКОВ

Одной из особенностей оперативно-разыскной деятельности является то, что значительную часть в ее структуре занимает общение. Межличностная коммуникация (общение со свидетелями, потерпевшими, подозреваемыми, обвиняемыми, осужденными, беседы с экспертами, дача показаний в суде, работа с конфиденциальными и другими информационными источниками) занимает в среднем около 40% времени сотрудников оперативных служб ОВД¹. Почти столько же (около 35%) занимают оперативно-разыскные мероприятия и следственные действия. Надо отметить, что большинство из них также связаны с общением. И это естественно, так как ОРД относится к субъект-субъектной деятельности, т.е. достижение ее целей протекает в системе «человек – человек». Соответственно, успешность такой деятельности во многом определяется умением грамотно и профессионально строить свое общение.

Профессиональное общение можно определить как процесс установления и поддержания прямого или опосредованного теми или

¹ Основные виды деятельности и психологическая пригодность к службе в системе органов внутренних дел / Под ред. Б.Г. Бовина, Н.И. Мягих, А.Д. Сафронова. – М., 1997. – С. 56.

иными средствами контакта, обусловленного профессионально значимыми целями, предполагающими ответственность за их реализацию. Субъектами профессионального общения (учитывая, что оперативно-разыскная деятельность является субъект-субъектной) выступают оперативный сотрудник и лицо, включенное в сферу его профессиональных интересов.

Под прямым контактом понимается общение, которое осуществляется непосредственно между его участниками. Как правило, это речевое общение. Под опосредованным контактом понимаются отношения, предполагающие не прямое взаимодействие. В первую очередь это общение при помощи письменной речи с использованием средств коммуникации и т.п.

Средствами общения являются вербальные (речевые) и невербальные (жесты, мимика, позы и т.п.) каналы информации.

Ответственность за реализацию профессионально значимых целей может быть как внешней, например административной (оценка руководства), и нести за собой определенные санкции, так и внутренней (психологической) – самооценка, которая влечет за собой повышение или понижение психологического комфорта, уверенности в себе, уровня притязаний и т.п. В любом случае осознание ответственности за результаты общения предполагает контроль за его ходом, что требует определенной психологической подготовки.

Таким образом, такие базовые характеристики профессионального общения, как его целевая направленность и ответственность, требуют контроля за ходом беседы. Сознательно контролировать каждый свой поведенческий акт, каждое высказывание в процессе беседы достаточно сложно. Более того, у непрофессионала попытка контролировать ход общения, как правило, вызывает скованность и неестественность поведения. У человека, который владеет техникой профессионального общения, контроль за этим процессом осуществляется «естественно», управление общением не вызывает внешней напряженности.

Сложность контроля за ходом профессионального общения связана и с другими его характеристиками, которые общими для всех профессионалов, работающих в сфере юридической деятельности¹. Ниже представлен анализ таких характеристик применительно к ОРД.

Нормативная регламентация. Деятельность оперативного сотрудника довольно четко регламентирована различными нормативными документами (Федеральный закон «О полиции», Уголовно-

¹ Аврамцев В.В. Профессиональное общение в деятельности юриста. – Н. Новгород, 2000. – С. 45.

процессуальный кодекс, Федеральный закон «Об оперативно-розыскной деятельности», межведомственные нормативные акты и т.д.). Нормативные рамки, в которых оперативный сотрудник осуществляет свою профессиональную деятельность, способствуют формированию стремления строго придерживаться правовых норм, определяют соответствующие стереотипы поведения и общения. С одной стороны, нормативная регламентация облегчает процесс общения, структурирует его, определяет социальные роли, права и обязанности участников. С другой стороны, эта характеристика выступает не только как фактор позитивно развивающий, дисциплинирующий оперативного сотрудника, но и как фактор, осложняющий выполнение профессиональных обязанностей. Очевидно, что выполнение деятельности, жестко регламентированной правовыми и ведомственными нормами, требует от оперативного сотрудника постоянного контроля за своими действиями, заставляет принимать решения в четко определенные сроки. Все это предполагает наличие определенного набора личностных характеристик (эмоционально-волевых, интеллектуальных и др.) и умения эффективно строить процесс общения и управлять им.

Временные ограничения. Эта характеристика профессионального общения связана с его целевой направленностью и нормативной регламентированностью. Ситуации профессионального общения ориентированы на достижение конкретных профессионально значимых целей и задач, время на решение которых определено нормативными актами. Временные и нормативные рамки ограничивают свободу маневра в общении, предполагают повышение его интенсивности. Это может привести к тому, что оперативный сотрудник будет относиться к актам профессионального общения формально. Например, формально брать объяснения, чтобы уложиться в срок, установленный на разрешение заявления или оперативного материала. Такой подход не ведет к профессионализму в общении, напротив, он вырабатывает речевые штампы для проведения «стандартных» бесед. Общаясь в таком режиме, сотрудник не учитывает особенности личности собеседника и контролирует ход общения только в пределах, необходимых для обеспечения формальной стороны дела. В отличие от такого сотрудника, профессионал, находясь в условиях дефицита времени, способен определить и реализовать наиболее эффективную для данной ситуации тактику общения.

Властный характер профессиональных полномочий. Данная характеристика вытекает из предыдущей, поскольку Закон наделяет оперативного сотрудника достаточно широкими властными полномочиями.

Реализация властных полномочий нередко может приобретать конфликтный характер. Принятие решений в ситуациях конфликтного взаимодействия требует от оперативного сотрудника способности анализировать и прогнозировать последствия своих действий; эмоциональной уравновешенности и в то же время решительности; при необходимости жесткости в действиях и в то же время уважительного отношения к людям. В процессе общения наличие властных полномочий провоцирует их носителя на роль «хозяина положения», человека, определяющего и диктующего ход общения. Занимая такую позицию, оперативный сотрудник не видит личности собеседника или видит ее крайне односторонне. К известным стереотипам такого «властного» общения относятся: «Вопросы здесь задаю я!», «Вы понимаете, куда вы попали?», «От нас так просто не уходят!». Общение в таком стиле может быть эффективным с юридически безграмотным субъектом или с человеком слабым в интеллектуальном или личностном плане. Однако оперативные аппараты призваны бороться с серьезными преступлениями, противостоять организованной преступности, что предполагает противостояние сильного и образованного противника. В этом случае оперативный сотрудник должен быть вооружен эффективными средствами профессионального общения, в том числе с учетом их властных полномочий.

Вынужденный характер общения. Ситуации профессионального общения оперативного сотрудника носят в основном вынужденный характер для его собеседников. Наиболее яркими примерами здесь являются ситуации, связанные с задержанием, получением признательных показаний, работой с недобросовестными свидетелями и очевидцами и т.п. В процессе разрешения таких проблемных ситуаций предполагаются не просто потенциально конфликтные отношения, но и достаточно жесткие формы конфликтного взаимодействия, вплоть до открытого противодействия. Вместе с тем вынужденным в субъективном смысле общение бывает и для самого оперативного сотрудника. Речь идет о ситуациях, когда собеседник неприятен ему по каким-либо личностным характеристикам, но поскольку он (собеседник), например, является ценным источником конфиденциальной информации или свидетелем, оперативный сотрудник просто обязан с ним общаться. Более того, в этих случаях сотрудник как профессионал не имеет права внешне показывать собеседнику свое негативное отношение.

Ролевой характер общения. Оперативный сотрудник является носителем вполне определенной социальной роли, которая предполагает наличие широкого круга прав и обязанностей. Например, социальная роль представителя государственной службы налагает на профессиональное общение оперативного сотрудника уже рассмот-

ренные нами характеристики (регламентированность, вынужденный характер, ответственность и др.). Однако в данном случае интересна не социальная роль оперативного сотрудника, а его психологические роли, которые он должен принимать, чтобы достичь целей профессионального общения. Речь идет о ситуативных ролевых позициях, о ролях «здесь и теперь», ведущего и ведомого, хозяина положения и подчиненной стороны и т.п. Очевидно, что в зависимости от партнера по общению и ситуации оперативный сотрудник должен уметь играть различные психологические роли. Темой для отдельного, самостоятельного обсуждения являются ситуации ролевого поведения оперативного сотрудника в условиях проведения таких мероприятий, как оперативное внедрение и оперативный эксперимент.

Повышенная стрессогенность. Профессиональная деятельность оперативного сотрудника в ряде случаев носит весьма напряженный, ответственный характер. Главным образом это может быть связано с противодействием заинтересованных лиц. Формы такого противодействия могут выражаться в неправомерном воздействии на оперативного сотрудника и носить как явный, так и замаскированный характер. Кроме того, самостоятельный стрессовый фон создает и сам по себе конфликтный характер оперативно-разыскной деятельности.

Нередко нервно-психические перегрузки приводят к развитию стойких состояний психической напряженности, эмоциональной неустойчивости, появлению невротических реакций, психосоматических функциональных расстройств и различных заболеваний на этой почве.

По роду своей деятельности оперативный сотрудник должен не просто контролировать процесс общения, а еще и анализировать его. Это предполагает просчитывание целей собеседника (как явных, так и маскируемых), его психологических ролей, исходя из чего, оперативный сотрудник определяет тактику и управляет ходом общения. Сделать контролируемое общение «естественным» можно с помощью овладения психологической техникой общения.

Рассмотренные здесь характеристики оперативно-разыскной деятельности и в первую очередь ее психологические компоненты предполагают наличие у субъекта этой деятельности набора психологических, личностных и профессионально-важных качеств, соответствующих требованиям профессии оперативного сотрудника.

Приемы и правила установления психологического контакта реализуются на фоне принципов психологического влияния.

Принципы психологического влияния:

1. Объяснение.

Объяснение причины действия толкает объект влияния на уступку.

Пример. Предупреждение начальника о проблемах, возникших при выполнении задания, может помочь перенести сроки его выполнения.

2. Стереотипное мышление.

Упрощенное мышление помогает принять решение без углубленного анализа ситуации, но иногда приводит к ошибкам.

Пример. «Дорогое – значит хорошее», «начальник всегда прав», «красивый – значит добрый и умный» и т.д.

3. Взаимный обмен.

Каждый человек стремится отплатить за помощь, оказанную ему другим человеком. Возможен выбор первоначальной и ответной любезности. Возможна инициация неравноценного обмена. Механизм действия: угнетение обязательств, чувство раздражения и желание поскорее избавиться от обязательств. Тех, кто не выполняет эти правила, в обществе не уважают. Психологический груз заставляет ответить большим, чем дали в начале. В семейных и дружеских отношениях правила не работают.

Пример. Раздача бесплатных образцов продукции, предложение потенциальному покупателю испытать продукт, усиление внимания к ревизору в момент проверки подразделения ОВД.

4. Взаимные уступки.

Тот, кому сделана уступка, обязан ответить добром – это социальная обязанность. Отказ выполнить серьезные требования порождает обязанность согласиться на менее серьезное требование. Первоначальное требование должно быть реальным, повторное требование не должно быть мелким. Отступление от нереального первоначального требования не выглядит подлинной уступкой. Создается иллюзия управления ситуацией, что порождает ответственность и удовлетворение результатом переговоров.

Пример. В случае отказа дать в долг крупную сумму можно попросить более мелкую, отказать во второй раз кредитору будет труднее.

5. Обязательство и последовательность.

Выбор предопределяет поведение в соответствии с выбором. Желание действовать последовательно заставляет действовать вопреки собственным интересам. Слова, убеждения и действия не должны расходиться. Последовательность помогает не думать при принятии решений в цепи действий и закрыть глаза на подсознательную тревогу. К последовательности ведут принятые обязательства (письменное соглашение, аванс, контроль выполнения договоренности). Возможно предложение выгодных условий, а после принятия решения возможно добавление неприятного условия. Приня-

тое решение заставляет держаться за договоренность, даже когда условия изменились в худшую сторону.

При отсутствии сильного внешнего давления люди принимают на себя ответственность за выбранную форму поведения. Страх и вознаграждения уменьшают внутреннюю ответственность, и человек не чувствует себя связанным внутренними обязательствами.

Пример. Просьба посмотреть за вещами порождает ответственность за их сохранность.

6. Социальное доказательство.

Сверка своей реакции с реакцией других людей на определенные события в затрудненной ситуации социального поведения. Основа социального доказательства – неуверенность и сходство. Мы сверяем поведение свое с поведением людей, сходных по возрасту и по положению.

Пример. Смех в юмористической телепередаче.

Сектантство: отсутствие доказательств истинности мировоззрения влечет необходимость расширения секты.

Оказание помощи: в толпе сложнее получить помощь пострадавшему человеку, если он не обратится с просьбой к конкретному прохожему (снижение личной ответственности и оценка ситуации по реакции других людей).

7. Позитивный имидж. Составляющие позитивного имиджа:

- Физическая привлекательность (она затемняет недостатки человека).
- Сходство (нам нравятся люди, похожие на нас, возможно сходство мнений, личностных качеств, происхождения, стиля жизни).
- Одежда (нравятся больше люди, одетые так же как мы).
- Похвалы, комплименты.
- Контакт и взаимодействие (важен фактор знакомства и то, с чем люди уже встречались).

8. Условные рефлексy и ассоциации.

- Плохие новости сообщает плохой человек.
- У нас те же черты, что и у наших друзей.

9. Авторитет.

В сознании многих людей укрепилась тенденция повиноваться авторитету.

Склонность к повиновению и лояльность к властям имеет социальную ценность.

Символы авторитета:

- Титулы (доктор, профессор, директор, начальник и т.д.).
- Одежда (форма, дорогая классическая одежда).
- Атрибуты (драгоценности, авторучка, очки, машина).

10. Дефицит.

То, что становится менее доступно, притягивает человека.

Пример. Сказать человеку, сколько он может потерять, будет более эффективным, чем сказать ему об экономии.

Лимит времени: только сегодня мы сможем заключить это соглашение. Завтра это будет гораздо дороже и труднее.

При появлении соперника предмет любви становится более желанным.

Рассмотрев принципы психологического влияния в процессе общения, необходимо установить и те правила, при выполнении которых процесс общения приводит к наилучшим результатам.

Правила процесса общения можно представить как совокупность определенных техник:

1. Техника самоподачи коммуникатора. Это выигрышное представление коммуникатора.

Первый прием в рамках этой техники – *прием выигрышного самопредставления*. Ярким примером может служить следующее:

Три группы испытуемых по тридцать человек собрали в три радиофицированных класса. По радио передали информацию о гуманном отношении к малолетним преступникам. Радиопередача – типа интервью. Информация во всех трех группах была одна и та же, но по-разному был представлен человек, у которого бралось интервью. В первом случае это был бывший малолетний преступник, во втором – человек со стороны, в третьем – судья. Когда присутствующих опросили, что они усвоили, то оказалось, что в первой группе только 30% испытуемых могли более-менее подробно рассказать, о чем говорилось в этой передаче. Во второй группе процент усвоивших информацию поднялся уже до 65%, а в третьей группе информацию усвоили 75% присутствующих.

Оказалось, что на усвоение информации повлияло то, как был представлен источник информации, и в зависимости от этого у слушателей выработалась установка на восприятие информации. В первой группе установка была такая: «Что может мне рассказать бывший малолетний преступник? Слушать не буду, потому что мне не интересно». Во второй группе: «Человек со стороны, прохожий на улице, такой же, как я, может быть, он знает чуть больше, чем я. Дай-ка послушаю, может быть, будет интересно». В третьей группе судья был признан компетентным в этой области человеком и его с интересом выслушали почти все.

Прием зрительного контактирования. От 30 до 60% времени общения между людьми занимает зрительный контакт. Выше этого норма у влюбленных и у агрессивных людей. Взгляд – это самоподача

человека, которая говорит о его преимуществах перед партнером по общению, о статусе по сравнению с ним. Подробнее этот вопрос рассматривался выше.

Прием приглашения к диалогу, демонстрация открытости и обращенности к партнеру. Это положение рук и поза человека, выражающая готовность к общению: раскрытые руки ладонями вверх, пожимание плечами, расстегивание пиджака, распрямление ног, продвижение на край стула ближе к партнеру.

Прием демонстрации авторитетной позиции, приближения позиции коммуникатора к партнеру. Включает в себя показ знаний в интересующей области, упоминание об общих знакомых, оценка опыта сотрудника в той или иной области и т.д. Прием чаще демонстрируется начальником при общении с подчиненным.

Прием «умеренного раскачивания лодки» (быстрые переходы от мягкости к жесткости и обратно).

2. Техника вовлечения в общение.

Прием накопления согласий (выбор нейтрального материала, избегание противоречий в начале общения, преимущественное внимание к объектам согласия).

Выбор нейтрального материала в начале общения позволяет человеку успокоиться, привыкнуть к обстановке общения. Кроме того, если тема разговора близка партнеру по общению, составляет его увлечение, то он может быть признателен коммуникатору за то, что его признают носителем определенной информации. У каждого человека есть потребность быть признанным через ту информацию, которой он обладает, и когда эта потребность удовлетворяется, возникают положительные эмоции и расположение к источнику положительных эмоций.

В начале общения рекомендуется избегать противоречий, так как в противном случае возникают элементы противостояния, а коммуникаторы воспринимают друг друга как стрессор, раздражитель. Если реципиент воспринимает коммуникатора как стрессор, то у реципиента происходят изменения в организме: повышается давление, учащается пульс, выделяется больше желудочного сока и т.д. Чтобы человек был готов к положительному взаимодействию, ему надо дать время успокоиться. В этом случае лучше изменить тему разговора, выйти из него и вернуться к этому разговору спустя некоторое время. Человек успокоится, изменится ситуация вокруг вопроса, и появится больше шансов решить его положительно.

Прием сближающего («Мы») обращения. Этот прием позволяет сблизить позиции людей и установить более тесный контакт. Например, мы – сотрудники полиции.

Прием разговаривания партнера (постановка мягких вопросов, активное слушание, накопление согласия, избегание противоречий).

Накопление согласий – это метод ведения диалога, известный как «метод Сократа», когда происходит накопление согласий по общим вопросам и человек по инерции говорит «да» по спорному вопросу. Диалог подчиненного с начальником, когда начальник посылает подчиненного в командировку на повышение квалификации, мог бы выглядеть так:

– Вы, наверно, удивлены, что я вас вызвал?

– Да.

– Вы, наверно, думаете, что у меня есть претензии к вашей работе?

– Да.

– Успокойтесь, я знаю вас как грамотного специалиста, который тем не менее стремится повысить свою квалификацию. Вы с этим согласны?

– Да.

– Ну, в таком случае я могу вас обрадовать! У вас есть такая возможность!

Элементами активного слушания могут быть следующие:

- уточнение (дополнения, разъяснения, чтобы более точно понять намерения партнера.)

- пересказ (пересказ того, что сказал собеседник своими словами. Пересказ имеет следующие преимущества: позволяет собрать информацию; дает время для обдумывания, возможность сконцентрироваться на человеке и его проблемах (общность с партнером); дает отношения доверительности; уточняет цель разговора; снижает эмоциональное напряжение).

- дальнейшее развитие мыслей собеседника (проговаривание текста, но только в рамках высказанного собеседником смысла).

Прием терпеливого слушания. Иногда для расположения партнера по общению достаточно просто молча выслушать то, что он говорит, высказывая одобрение по тому или иному разделу его информации.

Прием нейтрализации настороженности, успокоение партнера (умение критиковать, спорить). Умение критиковать является одним из основных элементов общения. Первая фаза должна носить позитивный характер. Здесь можно вспомнить все положительное о критикуемом. Вторая фаза – это критика, негативные моменты, которые не устраивают начальника. Третья фаза должна быть позитивной. При такой организации беседы, во-первых, сохраняются позитивные отношения между начальником и подчиненным. Во-вторых, середина

беседы, как правило, в деталях не запоминается. В-третьих, разрушаются установки партнера, его заготовки, содержащие какую-то ложь, полуправду.

Таким образом, рассмотрев механизм взаимодействия людей в процессе общения, приемы и правила установления и поддержания психологического контакта, можно сказать, что каждый должен знать основы механизма взаимодействия с другим человеком, чтобы в случае сбоя в этом механизме уметь найти и устранить поломку. Как показывает опыт, обычно человек, не подготовленный психологически, при решении служебных ситуаций использует в основном не более 5–6 приемов для формирования позитивного климата общения. Расширение знаний и опыта в этой области существенно повышает успешность деятельности сотрудника полиции.

IV. ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА ОПЕРАТИВНЫХ СОТРУДНИКОВ

4.1. КОНЦЕПТУАЛЬНАЯ МОДЕЛЬ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ТРЕНИНГА ОПЕРАТИВНЫХ СОТРУДНИКОВ

Обратившись к проблеме конкретных и эффективных методов, позволяющих стимулировать расширение и совершенствование профессиональной психологической компетентности сотрудников оперативных подразделений, и ознакомившись с отечественными и зарубежными публикациями, можно сказать о том, что одной из наиболее конструктивных, быстро действующих форм психологической профессиональной подготовки сотрудников является специально организованный психологический тренинг. Поскольку содержание психологической подготовки сотрудников оперативных подразделений определяется спецификой их деятельности, то вполне обоснованно полагать, что программа психологического тренинга должна опираться на:

- концепцию личности сотрудника оперативных подразделений, конкретизированную в экспериментально обоснованных представлениях и степени выраженности его психологических качеств, знаний и умений как профессионала;
- специфику профессиональной деятельности сотрудников оперативных подразделений ОВД, позволяющую раскрыть механизмы преодоления психологических трудностей профессиональной деятельности и определить направления и средства совершенствования профессионально-психологической компетентности (далее – ППК) сотрудников;
- теоретические и методические подходы психологического тренинга, выявляющие адекватные представления о механизмах повышения ППК, их переноса в профессиональную деятельность;
- валидные и компактные средства психодиагностики эффективности психологического тренинга.

В основу концепции психологического тренинга положено представление о том, что тренинг должен иметь профессиональную направленность, обращен к сотрудникам оперативных подразделений ОВД, которые в своей профессиональной деятельности неминусом сталкиваются с необходимостью решения многообразных задач и проявления своей ППК.

Таким образом, основной целью психологического тренинга является опережающее формирование и совершенствование ППК сотрудников оперативных подразделений на основе «зоны ближайшего

развития». Смысл опережения заключается в том, что психологический тренинг способствует ускоренному:

- осознанию нового позитивного ценностного отношения к профессиональной деятельности;
- повышению и закреплению профессиональной мотивации достижения успеха;
- овладению психотехниками профессионального общения;
- переводу полученных знаний, сформированных навыков и умений в профессиональную практическую деятельность;
- раскрытию внутреннего потенциала профессионального роста.

Содержательная сторона психологического тренинга обуславливается характером профессиональной деятельности сотрудников оперативных подразделений. Профессиональная деятельность как предмет психологического тренинга рассматривается через профессионально значимые ситуации.

Одной из задач психологического тренинга сотрудников оперативных подразделений является формирование и развитие различных умений и навыков общения. В этом случае уместно использование некоторых процедур из «тренингов умений». В «тренингах умений» осуществляется «обобщение основных ситуаций, вызывающих трудности в общении, выделение элементарных (простых) умений, которыми должен владеть сотрудник... стимулирование (словесное, знаковое) участников тренинга за успешно выполненные упражнения. Важным методическим приемом также является проигрывание социальных ролей по четко заданному сценарию с последующим групповым анализом поведения испытуемых»¹.

Кроме того, значимо и то, что методы «тренинга умений» готовят сотрудников оперативных подразделений ОВД справляться с теми или иными затруднениями в профессиональной деятельности через апробирование новых типов поведения. При этом активно используются различные методы оценки происходящих изменений, что в значительной мере упрощает проверку эффективности функционирования групп.

Исходными концептуальными положениями модели психологического тренинга выступают следующие:

- а) ППК может быть предметом целенаправленного формирования и совершенствования;
- б) важным средством воздействия является специфическая тренинговая среда, учитывающая требования профессиональной дея-

¹ Дебольский М.Г. Проведение социально-психологических тренингов в уголовно-исполнительной системе. – М., 1996. – С. 10.

тельности и создающая информационную нагрузку на подлежащую изменению составляющую ППК;

в) изменение компонентов ППК происходит через интериоризацию опыта конструктивного разрешения затруднений в моделируемых ситуациях профессиональной деятельности (с учетом особенностей своей личности и психологии граждан, условий и динамики взаимодействия с ними);

г) новые психологические образования, возникающие в процессе интериоризации внешнего профессионального контекста, создаваемого в психологическом тренинге, должны активизировать профессиональное саморазвитие сотрудников оперативных подразделений ОВД и закрепляться в последующей профессиональной деятельности.

На основании указанных положений модель психологического тренинга приобретает устойчивую структуру, состоящую из следующих трех взаимосвязанных и взаимозависимых компонентов:

1) субъектного (ППК конкретной категории сотрудников оперативных подразделений ОВД и их психологических особенностей как участников тренинговой группы);

2) содержательного (профессионально значимые ситуации);

3) процессуального (принципы, комплекс процедур, тренинговые действия, этапы).

Мониторинг по субъектному компоненту тренинга должен иметь срезы в двух плоскостях: во-первых, это контроль за успешностью формирования составляющих и в целом ППК сотрудника оперативных подразделений ОВД; во-вторых, оценка и коррекция групповых процессов, которые являются стержнем самого тренинга и влияют на содержание и его динамику. На ППК ориентируются тренер, когда формирует группу и проводит психологический тренинг, и его участники.

Важным условием изменения ППК в психологическом тренинге является стимулирование профессионального саморазвития, а движущей силой – внутренняя активность сотрудников оперативных подразделений ОВД по качественному преобразованию себя как профессионалов в своей профессиональной деятельности, общении.

Таким образом, формирование и совершенствование ППК неразрывно связано с преодолением трудностей, возникающих у сотрудников оперативных подразделений ОВД, в профессионально значимых ситуациях. Содержательный компонент определяет весь комплекс тренинговых процедур, а для того чтобы результаты тренинга были с высокой вероятностью перенесены в профессиональную реальность, к данной программе тренинга предъявляется требование максимизации подобия между профессиональными и тренинговыми ситуациями.

Процессуальный компонент в модели тренинга обеспечивается также за счет соблюдения ряда принципов его проведения. В психологическом тренинге профессионального общения предлагается придерживаться следующих групп принципов¹:

Организационные принципы

1. Принцип постоянного состава группы. Т-группа работает более продуктивно и в ней возникают особые процессы, способствующие самораскрытию ее участников, если она закрыта, т.е. имеет постоянный состав, нет притока новых людей. Этот принцип вводится в связи с тем, что мысли и чувства каждого участника очень значимы для всей группы. Отсутствие кого-либо из участников может привести к нарушению внутригрупповых отношений.

2. Принцип погружения. Наибольший эффект достигается при работе крупными временными блоками, так как в этом случае меньше времени теряется на «размораживание» участников, их эмоционального вхождения в групповые процессы.

3. Принцип свободного пространства. В помещении для занятий должна быть возможность свободного передвижения участников, их расположения по кругу.

Принципы создания «среды тренинга»

1. Принцип психологического события. Он фиксирует положение о том, что развитие рефлексии в общении возможно лишь в ситуации межличностного взаимодействия, содержание которого важно и значимо для каждого участника. Важно спроектировать, создать ситуации со-бытия, ситуации совместного бытия всех участников.

2. Принцип объективации поведения, где основным средством является обратная связь. Благодаря этому принципу происходит непрерывное получение участником информации о себе от других участников группы, анализирующих результаты его действий.

3. Принцип натурной материализации изучаемых социально-психологических феноменов, где многие проявления человеческой психики предстают не в виде абстрактных теоретических конструкций, а лично пережиты и переработаны в практический опыт.

Этические принципы: партнерского общения, гуманистического отношения к личности, конфиденциальности.

Принципы поведения участников тренинга

1. Принцип самодиагностики. Помогает самораскрытию участников, осознанию, формулированию ими собственных лично значимых проблем. Раскрытие себя другим способствует установлению близких и доверительных отношений между участниками группы.

¹ Ажимова О.А., Марьин М.И., Петров В.Е. и др. Социально-психологический тренинг профессионального общения сотрудников ОВД. – Казань, 2003.

2. Принцип активности. Этот принцип подразумевает зависимость эффективности групповой работы от вклада каждого ее участника и необходимость работы не только для себя (на решение собственных проблем), но и для других, так как помощь другому является способом познания себя.

3. Принцип персональной ответственности за свое поведение в группе. Каждый участник тренинга должен осознавать, что результаты обучения и личностного роста зависят, прежде всего, от него самого. Ведущий тренинга должен принять ответственность за результаты обучения его участников. Только личная ответственность поднимает коммуникативное действие до уровня поступка.

Также каждому участнику необходимо соблюдать следующие права и обязанности: право получать поддержку, помощь со стороны группы; право на собственное мнение; право каждого участника прервать обсуждение его проблем; обязанность слушать, не перебивать; обязанность говорить за себя, от своего имени и не опаздывать.

В психологическом тренинге важно использовать следующие методы: метод анализа конкретных ситуаций, метод ролевой игры, метод деловой игры, метод групповых дискуссий, психологический рисунок. Базовыми процедурами, которые можно использовать на каждом этапе психологического тренинга, являются:

- индивидуальная и групповая рефлексия в начале и конце занятия. Смысл ее, прежде всего, в осмыслении процессов, способов и результатов индивидуальной и совместной деятельности. Также можно считать рефлексией ключевым моментом развития личности.

- психогимнастические упражнения, благодаря которым участники «разогреваются», снимается напряжение, усталость, группа сплочается и создается доброжелательная атмосфера. Выбор каждого упражнения должен служить конечным целям подготовки.

- аналитическая работа ведущего по осмыслению групповых процессов, изменений ППК участников тренинга.

В программу психологического тренинга включены следующие 7 блоков процедур: знакомство; профессиональное самоосознание; познавательные психические процессы; ролевая игра; управление эмоциями; профессиональное общение; подведение итогов.

Основой блоков профессионального самоосознания и психических познавательных процессов является стимулирование самоопределения сотрудников. В данных блоках тренинговые действия направлены на совершенствование когнитивно-прогностического элемента ППК, ориентированы на то, чтобы сфокусировать внимание участников тренинга на собственной личности, на своих психических процессах и переживаниях, представлениях о самом себе в роли опе-

ративного сотрудника. В процессе данных тренинговых действий происходит расширение представлений, своего Я-образа как профессионала, адекватное оценивание своих возможностей и потенциалов. В результате разрушаются привычные стереотипы самовосприятия, ставятся под сомнение укоренившиеся системы оценок и самооценок, открываются неожиданные стороны себя как личности-профессионала.

Можно выделить также тренинговые действия, направленные на совершенствование мотивационного элемента ППК. В данных тренинговых процедурах основной упор делается на то, чтобы сотрудники осознали, что от придания определенной социальной значимости своей профессиональной деятельности и проявления заинтересованности к ней и ее результату, от поддержания у граждан интереса к себе как к профессионалам своего дела зависит эффективность профессиональной деятельности.

Выделяется тренинговая процедура управления эмоциями, направленная на совершенствование эмоционально-волевого компонента ППК. Такие тренинговые процедуры как ролевая игра и профессиональное общение способствуют формированию и совершенствованию умений и навыков владения психотехниками общения. Отметим, что эффективное овладение ими становится возможным на фоне рефлексивной позиции сотрудников. Большое значение придается отработке психотехник общения при проигрывании различных профессиональных ситуаций.

В тренинге важную роль играет блок процедур подведения итогов, где используются задания рефлексивного характера, выполнение которых помогает определить отношение сотрудников к себе как к субъекту своей профессиональной деятельности, предвидеть себя в профессионально значимых ситуациях. Этому в огромной степени способствует необходимость постоянной вербализованной рефлексии своих мыслей и переживаний, которая тут же обогащается процессами обратной связи от других участников группы.

Задача тренера – создать такие условия, чтобы участники сначала смогли сориентироваться в психологическом тренинге, переосмыслить свою ППК, после этого ее преобразовать, затем закрепить обновленную ППК первоначально в условных смоделированных ситуациях, а потом проявить ее в реальных профессиональных ситуациях.

Прохождение психологического тренинга отражает логику этой четырехступенчатой задачи. В основе модели психологического тренинга лежат принципы поэтапности развития группы и постепенности формирования и совершенствования ППК. Каждый этап логически вытекает из предыдущего и является в содержательном плане основой

для следующего; в зависимости от прохождения того или иного этапа ставятся определенные задачи.

1-й этап – ориентация в психологическом тренинге и ППК;

2-й этап – переосмысление ППК;

3-й этап – преобразование ППК;

4-й этап – самоактуализация ППК.

Непосредственная подготовка к проведению психологического тренинга заключается в определении пространственно-временных условий его проведения и необходимого подсобного оборудования и материалов, а также в подборе участников и формировании группы.

Психологический тренинг желательно проводить в помещении, исключающем посторонние шумы, отвлекающие участников от работы в группе; иметь комфортные условия (удобные кресла, достаточное освещение и т.п.). Кроме того, для повышения эффективности следует использовать видеокамеру, видео- и аудио аппаратуру. Также весьма продуктивным может оказаться проведение психологического тренинга на загородной учебной базе.

Численность группы во многом определяется стилем ее ведения, чем более директивный стиль, тем больше по численности может быть группа. Ведущему с демократичным стилем предпочтительно работать с группой 8–12 человек, в которой для каждого участника хватает времени и внимания, никто не выпадает из общего группового процесса.

При подборе участников отмечается важность соблюдения следующих взаимосвязанных методических требований: определение потребности в тренинге, мониторинг мотивации участников и ее коррекция, учет критериев комплектования группы.

Одной из первоначальных и важных задач тренера является психодиагностика и подбор участников группы. Поскольку психологический тренинг профессионального общения носит профессиональную направленность, то в первую очередь в группу необходимо включать сотрудников, у которых возникают проблемы в профессиональном общении с гражданами. Но нужно отметить, что, несмотря на реальные проблемы в общении, мотивация прохождения такой подготовки у них может быть очень низкой. Возможно, это связано с тем, что они в силу психологической защиты не хотят осознавать своих проблем в общении с гражданами или, как и большинство взрослых людей, отрицательно реагирует на слово «обучение».

Учитывая, что важнейшим принципом любого обучения является наличие актуализированного познавательного мотива, то с сотрудниками, негативно настроенными на учебу, тренеру желательно провести отдельную беседу, переубедить их и создать мотивацию работать в группе. Только после этого их можно включать в состав группы.

Желательно, чтобы сотрудники полиции участвовали в психологическом тренинге с удовольствием. В этой связи очень важен отбор востребованной информации, которую они получают, так как то, что усвоено и используется, устаревает частично, а то, что усвоено и не используется, неизбежно будет забыто.

В трениговую группу желательно также включать сотрудников одной службы, но из разных отделов, которые хотя и знакомы друг с другом, но независимы по должности. Это способствует более доверительной атмосфере в группе, где каждый участник сможет вести себя более естественно и свободно.

При формировании группы важен не столько образовательный уровень участников, сколько их стаж службы в ОВД, так как сотрудники с разным стажем имеют большую возможность обмена профессиональным опытом, что является важным моментом для динамики группы и развития ППК каждого участника.

Наполнение программы конкретными трениговыми действиями и упражнениями может меняться в зависимости от профессиональной принадлежности участников, их профессиональных проблем и уровня подготовленности к профессиональной деятельности, а также особенностей групповой динамики в данной группе.

Таким образом, профессионально ориентированная программа психологического тренинга строится в соответствии с такими методическими требованиями как определение потребности в психологическом тренинге; формулирование целей; учет критериев комплектования группы; оценка мотивации его участников и ее коррекция; определение принципов психологического тренинга, стадий развития группы, средств и методов групповой работы, критериев оценки процесса и результатов; максимизация подобия между профессиональными и трениговыми ситуациями; создание условий для переноса результатов психологического тренинга в профессиональную реальность.

4.2. ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА СОТРУДНИКОВ ОПЕРАТИВНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ ОВД К ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ЭКСТРЕМАЛЬНЫХ УСЛОВИЯХ

Психологическая подготовка сотрудников оперативных подразделений ОВД к деятельности в экстремальных условиях должна включать в себя формирование:

- уверенности в законности выполняемой работы;
- убежденности каждого сотрудника в гуманности и необходимости предпринимаемых мер по локализации, устранению конфликта;

- чувства правовой и социальной защищенности сотрудника и его семьи;
- готовности к несению службы в различных погодных и сложных бытовых условиях;
- эмоциональной устойчивости при деятельности подразделения в ситуации социальной изоляции или даже враждебного отношения гражданского населения к сотрудникам;
- готовности к физическому и огневому противоборству;
- умения оказать первую доврачебную помощь пострадавшему;
- способности в случае необходимости принимать и реализовывать самостоятельные решения, действовать автономно;
- навыков общения с представителями конфликтующих сторон, предполагающих знание оскорбительных, доброжелательных, привлекающих внимание, располагающих к беседе, означающих приветствие или извинение жестов и выражений;
- умения по внешним признакам определять готовность собеседника к агрессивным действиям, а также способности располагать к себе граждан в процессе общения, вызывать у них чувство уважения;
- готовности противостоять «мягкому нажиму», т.е. устойчивости к просьбам гражданских лиц, высказываемых в форме приглашения в гости, подношения даров, «слезных» уговоров о помощи и т.п., связанных, как правило, с нарушениями должностных инструкций, отклонениями от установленного маршрута, игнорированием правил сохранения информации для служебного пользования и т.д.

Приближение условий обучения к экстремальным достигается путем введения и выполнения учебных задач различных воздействий, характерных для реальной обстановки. Отдельные элементы осваиваемой деятельности после их отработки в обычных условиях должны закрепляться в ситуациях, имитирующих различные экстремальные воздействия, т.е. действия должны приобрести устойчивость к психологическим стресс-факторам. К ним относятся:

1. Опасность – оценка специалистом обстановки как угрожающей его здоровью и жизни.
2. Внезапность – неожиданные для человека изменения обстановки в ходе выполнения боевой задачи.
3. Неопределенность – отсутствие, недостаток или противоречивость информации о содержании или условиях выполнения профессиональной или боевой задачи, о противнике или характере его действий.
4. Новизна – наличие ранее неизвестных специалисту элементов в условиях выполнения или в самой боевой задаче. Она определяется профессиональным опытом сотрудника.

5. Увеличение темпа действий – сокращение времени на выполнение действий.

6. Дефицит времени – условия, в которых успешное выполнение задачи невозможно за счет простого увеличения темпа действий – необходимо изменение содержания структуры деятельности.

Кроме того, выделяются непосредственно психотравмирующие факторы экстремальной ситуации, которые вызывают негативные психические реакции, снижающие или же полностью ограничивающие боеспособность. К ним относятся:

1. факторы визуального (зрительного) ряда: разрушение зданий, техники, сооружений, ландшафта; огонь, возгорания, пожары, разрывы; вид трупов, раненых и пострадавших;

2. факторы аудиального (слухового) ряда: грохот, рев, гул;

3. факторы тактильного (осязательного) ряда: вибрации, удары воздушной волны, сотрясения, падения;

4. факторы интерактивного ряда: смерть близких, товарищей; контакт с большим количеством раненых и искалеченных.

Для воссоздания в учебной деятельности этих факторов используют разные приемы, под которыми понимается способ моделирования психологических факторов, воздействующих на человека в экстремальных условиях.

Способы и приемы моделирования этих факторов делятся на:

- *словесно-знаковые* – воздействие осуществляется посредством слова, знаков, информативных жестов; это может быть рассказ о предстоящих действиях и связанных с ними трудностях, доведение различного рода «легенд» перед тактическими занятиями и учениями и т.д.;

- *наглядные* – воздействие осуществляется путем показа различных предметов, например, стрелкового и другого вооружения, кино- и видеофильмов, фотографий с реальными картинами боя и присутствующими там психотравмирующими факторами, действий (показ способа преодоления психологической полосы, обкатки танками и т.п.);

- *тренажерные* – воздействие осуществляется путем моделирования психологических факторов чрезвычайной ситуации с использованием технических средств, спортивных снарядов, макетов, сооружений профессиональной подготовки для отработки необходимых навыков и умений;

- *имитационные* – воздействие осуществляется с использованием средств имитации внешних признаков экстремальной обстановки;

- *реальные* – воздействие осуществляется путем моделирования психологических факторов экстремальной ситуации с использованием реальной техники, вооружения и подручных средств, применяемых для организации и ведения боевых действий.

Наибольшей эффективностью с точки зрения психологической подготовки отличаются те занятия, где все перечисленные приемы моделирования факторов экстремальной ситуации применяются не разрозненно (т.е. сегодня – один, а завтра – другой), а задействуется сразу весь их комплекс, в тесной связи и взаимодополнении.

Кроме того, методы психологической подготовки сотрудников можно классифицировать по степени их включенности в деятельность, по которой осуществляется подготовка. Выделяется три группы методов:

Демонстрационные методы (показ действия снаряжения, оружия, боевых или защитных действий и др.). При использовании этих методов обучаемый выполняет деятельность, совершенно отличную от реальной. Их применение направлено на формирование у сотрудников общей ориентировки в экстремальных условиях профессиональной деятельности или в осваиваемых действиях.

Условно-ситуативные методы (решение различных задач, деловые игры, тактические учения, тренировки). При этих методах обучаемые действуют по составу элементов и частично по содержанию, соответствующим реальным, но носящим условный характер. Использование условно-ситуативных методов направлено на ознакомление с внутренней структурой и логикой профессиональной деятельности в экстремальных условиях, отработку взаимодействия сотрудников и подразделений.

Методы «реальных» ситуаций». Предполагается выполнение обучаемыми реальных действий в определенных условиях. Это не означает, что обязательно реальное использование снаряжения, техники, оружия, но ситуация должна восприниматься как реальная, и обучаемый должен находиться в состоянии готовности к выполнению определенной профессиональной задачи. Применение методов «реальных» ситуаций направлено на актуализацию мотивов, адекватных мотивам реальной деятельности, и на формирование у обучаемых ориентировки на осмысление выполняемых действий.

Результат психологической подготовки – психологическая подготовленность сотрудников к реальной профессиональной деятельности в экстремальных условиях. В качестве основных элементов психологической подготовленности рассматривают следующие компоненты:

- мотивационный компонент: гуманистическая направленность оперативно-служебной деятельности; глубокое понимание и осознание государственного значения и важности выполняемых задач; гражданское мужество, принципиальность; сознательное стремление к преодолению трудностей;

- эмоционально-волевой компонент: эмоциональная устойчивость к длительным напряженным нагрузкам; готовность к риску, опасности, вера в свои силы и в возможность оказания содействия со стороны сослуживцев; ответственность, самостоятельность и решительность при выполнении профессиональных задач;

- когнитивный компонент: помехоустойчивость познавательных процессов, правильное представление о предстоящих трудностях, условиях, требованиях службы; умение правильно понимать и оценивать мотивы поведения товарищей и социально-психологические явления в коллективе; знание ухищрений, приемов, применяемых противоборствующей стороной;

- регулятивный компонент: умение управлять своими эмоциями, снимать нервно-психическое напряжение и усталость; мобилизовываться на выполнение задач и поддержание высокой работоспособности; способность вызывать желательные психические состояния;

- поведенческий (операционный) компонент: умение ориентироваться и адекватно вести себя в психологически сложной ситуации; адаптивность к изменяющимся условиям выполнения задач в экстремальных условиях; способность быстро анализировать и уверенно действовать при воздействии экстремальных стресс-факторов; внутренняя собранность; ответственность; уравновешенность; самооценка.

Достаточная развитость и выраженность этих компонентов и их целостного единства – показатели высокого уровня психологической подготовленности специалиста к деятельности в экстремальных условиях.

В профессиональной деятельности сотрудников полиции разговор о чувствах страха, опасности, личной уязвимости является своеобразным запретом. Каждый сотрудник, как правило, привыкает переживать эти чувства в одиночку. При этом простое подавление страха нередко приводит к агрессивности и психической травме.

4.3. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЛИЧНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ СОТРУДНИКОВ ПОЛИЦИИ

Численность и тяжесть потерь личного состава в криминогенных ситуациях не являются величинами фатально заданными и, как свидетельствует исследование, не менее чем на 2/3 зависят от специальной тактической, физической, огневой и психологической подготовки, боевой сплоченности самих сотрудников. Исследование случаев умышленных убийств сотрудников, причинения им телесных повреждений и побоев, проведенное по материалам служебных и прокурорских проверок, архивных уголовных дел, позволяет установить

ряд обстоятельств, свидетельствующих о том, что реальные действия сотрудников в процессе осуществления служебных обязанностей зачастую становились условиями, способствующими совершению изученных преступных посягательств. Таковыми по мнению А.Д. Сафронова (2003)¹ являются:

1. Нарушения требований профессиональной безопасности и дисциплины²:

- прекращение наблюдения за проверяемым, задержанным либо агрессивно настроенным гражданином и переключение деятельности на другие вопросы (оформление документов, осмотр изъятых предметов, ведение разговоров по телефону, радиостанции и т.д.);

- нежелание сотрудника повернуться к гражданину вполборота и проконтролировать движение его руки, опущенной в карман для предъявления документов или другого его содержимого. Зачастую это также нежелание сотрудника вынуть свои руки из карманов и изготавиться для отражения возможного удара или предотвращения выстрела;

- непроизводство поверхностного осмотра задержанного или конвоируемого лица с целью изъятия оружия и других предметов, используемых для нападения;

- нахождение спиной к задержанному при его доставлении, конвоировании, перевозке на транспорте;

- хранение в автомобиле, в служебном кабинете тяжелого слесарного инструмента, стеклянных бутылок и других твердых предметов, используемых правонарушителями в качестве подручных средств для нападения;

- сон в общественном транспорте, служебном автомобиле, на посту;

- беспечность и бравлада, порождающие нежелание экипироваться бронежилетами, касками, самонадеянное игнорирование необходимости вооружиться при возникновении задачи задержания опасных, возможно, вооруженных (в ряде случаев последнее обстоятельство является очевидным) преступников;

- нежелание сотрудника при заступлении на службу получить закрепленное за ним табельное оружие либо возврат его в дежурную часть еще до окончания службы;

¹ Сафронов А.Д. Преступность в России и криминальная безопасность органов внутренних дел. – М.: ЮНИТИ-ДАНА. – С. 460.

² Китов А.И. Личность и перестройка: заметки психолога. – М., 1990. – С. 112; Рекомендации по мерам личной безопасности // Борьба с преступностью за рубежом. – 2000. – № 8. – С. 39–40; Варламова Е. Террор: спасись и сохранись // Профиль. – 1999. – № 33. – С. 44.

- нахождение на службе с нарушением правил ношения форменной одежды, что в динамично развивающейся ситуации, в частности в условиях ограниченной видимости, не позволяет гражданам рассмотреть внешние атрибуты представителя власти, а иногда способствует ошибочному восприятию сотрудников в качестве нападающих правонарушителей либо противоположной конфликтующей стороны;

- нежелание занять защищенную позицию и укрыться за стеной при звонке в дверь квартиры, где находится хулиган или более опасный, возможно, вооруженный, преступник;

- применение или использование специальных средств, физической силы, обнаружение оружия без оснований, предусмотренных Федеральным законом «О полиции», что провоцирует негодование, ярость и встречную агрессию граждан;

- недопустимое в правовом и этическом отношении поведение, выражающееся в грубости, жаргонной и нецензурной брани сотрудников полиции, оскорблениях или угрозах гражданам, необоснованных обвинениях в фактически не совершавшихся правонарушениях, что провоцирует неподчинение и противодействие требованиям по поддержанию порядка;

- применение сотрудниками мер по задержанию вымогателей или освобождению захваченных ими заложников в нарушение действующих правил, определенных приказами МВД России, в порядке «дружеской помощи» знакомым предпринимателям, состоятельным лицам без предварительной подготовки специальной операции, информирования и санкции руководства;

- вступление в неправомерные, ведущие к полной утрате бдительности отношения с осужденными, задержанными и конвоируемыми, выражающиеся в совместном употреблении спиртного, принятии других угощений, «подарков», выполнении просьб и поручений этих лиц, влекущие предательство служебных интересов и устраняющие необходимую социальную и физическую дистанцию, резко сужающие «пространство профессиональной безопасности», обязательное в отношениях между правонарушителем и представителем власти;

- неоперативность руководителей, начальников дежурных смен и оперативных дежурных органов внутренних дел, своевременно не направивших усиление, помощь сотруднику, задерживающему преступников либо подвергшемуся их нападению;

- уклонение от маршрутов, уход с постов нарядов и автопатрулей; отключение носимых радиостанций; умышленное молчание в ответ на вызовы оперативных дежурных и соседних патрулей, что лишает возможности получить помощь нуждающимся в силовой поддержке сотрудникам.

Изучение проблемы показывает, что отсутствие установки на соблюдение элементарной осмотрительности, халатность, разгильдяйство и безответственность, привычность нарушений уставных требований зачастую (наряду с непрофессионализмом) являются основной причиной чрезвычайных происшествий.

2. Несоблюдение приемов специальной тактики, обеспечивающих личную безопасность сотрудников:

- при розыске опасных преступников в лесах, полях, парках, заброшенных строениях и т.д. поисковые группы демаскируют себя светом фонарей, громкими разговорами, командами, иным шумом, нарушением условий скрытного передвижения;

- обнаружив себя, быстро и скрытно (переползанием, броском, перекатыванием) не меняют места нахождения, огневой позиции, оставаясь в поле зрительного либо слухового наблюдения, секторе обстрела преступников;

- при осмотре квартиры, где могут скрываться разыскиваемые правонарушители, сотрудники недостаточно мобилизуют внимание, собираются физически и психически, оказавшись у двери в другую комнату, ванную или кухню, около больших предметов (шкафов, холодильников и т.д.), поворачиваются к ним спиной либо останавливаются рядом, чем создают условия для нападения на них либо обстрела находящимися с тыла преступниками;

- при входе в квартиру, прибыв по сообщению о семейном конфликте, драке, не проявляют осмотрительности и собранности, не используют возможные укрытия (стены, углы), а занимают уязвимые места и принимают уязвимые позы (поворачиваются спиной, наклоняются) либо перестают наблюдать за поведением окружающих, чем буквально провоцируют нападения агрессивных правонарушителей;

- неспособность оперативно принять правоприменительное решение в отношении выявленных или обнаруженных правонарушителей, медлительность действий, проявление сотрудниками ОВД неуверенности и нерешительности, что, напротив, придает силы и дерзости нарушителям, противодействующим запоздалой попытке пресечения преступления или административного деликта, доставления их в орган внутренних дел, местную администрацию и т.п. Запаздывание в силовом реагировании позволяет правонарушителю перехватить инициативу в физической борьбе, действовать более агрессивно, а также сформировать готовность на сопротивление представителям власти и в будущем¹;

¹ Буданов А.В. Педагогика личной профессиональной безопасности сотрудников органов внутренних дел. – М., 1997. – С. 127; Кустов А.М. Механизм преступления и его практическое и теоретическое значение. – М., 1996. – С. 25.

- нерешительность в использовании и применении либо неумелое использование и применение спецсредств, оружия, в результате которых правонарушитель завладевает ими и обращает против сотрудника либо похищает¹;

- неспособность правильно и до конца провести прием самбо для удержания либо конвоирования правонарушителя, что, как правило, лишь активизирует агрессию последнего;

- неумелое связывание правонарушителей, в результате чего они освобождаются и нападают на сотрудников;

- отсутствие уставных привычек и навыков, неумение, а часто и нежелание своевременно, коротко, правильно и убедительно представиться, сделать в устной форме предупреждение о последующем применении оружия. Это позволяет ошибочно принять сотрудников за правонарушителей и приводит к совершенно нелепым, но часто завершающимся трагическим исходом перестрелкам с другими вооруженными сотрудниками полиции, охраны, служб безопасности или военнослужащими (при убежденности каждой из сторон в возникновении столкновения с преступниками);

- взволнованность и поспешность в оценке обстановки, в результате которых незнакомые сотрудники органов внутренних дел, находящиеся в гражданской одежде и с обнаженным оружием, досматривающие, преследующие либо доставляющие правонарушителей, безосновательно принимаются за преступников, что влечет глубоко ошибочные тактически и юридически необоснованные действия: «упреждающий» огонь на поражение с трагическим исходом;

- неосмотрительное открывание двери на стук без предварительного установления, что за дверью не находится вооруженный человек либо лицо, ранее угрожавшее сотруднику расправой;

- отрыв сотрудника от сослуживцев при розыске преступника либо подозреваемого лица; осуществление осмотра местности, строения или квартиры без подстраховки как минимум еще одним сотрудником, ведущим наблюдение за обследуемым объектом, находящимся постоянно рядом и готовым в любую секунду оказать необходимую физическую или огневую поддержку²;

- несогласованность действий сотрудников, совместно задерживающих преступников, когда тактически целесообразные и самоотверженные поступки одних не находят своевременной поддержки,

¹ Гарнер Г.У. Подготовка патруля для работы в условиях высокой вероятной опасности // Вопросы борьбы с преступностью за рубежом, 1992. – № 18. – С. 26.

² Андрусенко И.М., Дуков Р.Г., Фомин Ю.Р. Мотострелковый (танковый) взвод в бою. – М., 1989. – С. 217; Организация борьбы с терроризмом в Израиле // Проблемы преступности в капиталистических странах. – 1987. – № 8. – С. 7.

подстраховки других участников операции из-за заминки, нерешительности, трусости или в силу отсутствия единого замысла задержания, организации взаимодействия, что облегчает возможность для нападения преступников на смельчаков;

- неумелое, нервное обращение с оружием, часто выражающееся в повторной после выстрела досылке патрона в патронник, влекущей утыкание патрона и не дающей возможности произвести следующий выстрел;

- растерянность при обнаружении взрывного устройства, брошенной гранаты, не позволяющая подать правильный сигнал или команду другим сотрудникам или гражданам, находящимся на месте происшествия, лечь или укрыться за задерживающими взрывную волну и осколки, здесь же находящимися объемными предметами;

- азитированное состояние сотрудника, применяющего оружие, ведущего стрельбу по плохо видимым и быстро передвигающимся целям, в ряде случаев приводит к трагическому поражению других сотрудников либо невиновных граждан.

Нередки и случаи возникновения чувства страха, проявления трусости. «Жертвы страха часто превращаются в «невменяемых», в опасных «маньяков» и не приходят в себя до тех пор, пока не минует опасность», – утверждал Н. Коупленд. Сотрудник пытается убежать, спрятаться, не проявить своего присутствия, в том числе и в ситуациях, когда сослуживцам требуется помощь, чтобы справиться с нападающим преступником, уйти от наседающей толпы. «Наш страх – источник храбрости для наших врагов», – говорил Томас Манн¹.

3. Недостатки организации и управления оперативно-служебной деятельностью:

- получая сообщение о происшествии, начальник дежурной смены, оперативный дежурный не всегда пытается выяснить конкретные его особенности, характер действий правонарушителя, его агрессивность, силу, факт и степень вооруженности, численность вовлеченных в конфликт лиц, другие тактически значимые обстоятельства. Недоброжелательный, безразличный, а подчас раздраженный или грубый тон оперативного дежурного нередко отталкивает обратившегося гражданина, заявителя, побуждает прервать разговор, не изложив всех известных ему тактически ценных сведений;

- оперативный дежурный подробно не инструктирует выезжающие полицейские наряды по обстоятельствам конкретного происшествия и тактике действий при восстановлении правопорядка и задержании нарушителей;

¹ Коупленд Н. Психология и солдат. – М., 1991. – С. 23; Павлов И.П. Полное собрание сочинений: Т.4. – М., 1951. – С. 432.

- отправляя в другой орган телетайпограмму, задание на задержание конкретного разыскиваемого преступника, инициатор нередко «не утруждает» себя упоминанием о возможной вооруженности этого лица, ранее проявленных им дерзости, жестокости, сопротивлении, вероятности нахождения с ним соучастников и других обстоятельствах, характеризующих его повышенную опасность.

4. Недостатки в служебно-боевой подготовке личного состава:

- многие начальники дежурных смен, оперативные дежурные недостаточно полно представляют основания введения оперативного плана в действие, особенностей его реализации в зависимости от вида происшествия, свои полномочия в связи с этим. Планы нередко хранятся только в дежурной части в законвертованном виде, и ознакомиться с ними у личного состава органа или подразделения нет достаточной возможности. Тактические занятия и тренировки по отработке действий в специальных операциях проводятся редко, не охватывают всего личного состава органа, подразделения, что не позволяет ему приобрести необходимые знания, умения и навыки;

- списки групп (элементов) боевого порядка являются зачастую устаревшими, содержат фамилии лиц, уже не состоящих на службе в данном подразделении, сотрудники не знают, в какую из групп (элементов) боевого порядка они включены, кто еще входит в группу и кто является командиром этой и взаимодействующих групп;

- сотрудники плохо представляют, какие задачи перед каждым из элементов боевого порядка (группой) могут возникнуть в зависимости от подвида введенного в действие оперативного плана. Многие руководители ранее не участвовали в командно-штабных учениях, тактических тренировках по отработке специальных операций, а также не имеют реальной практики, а значит необходимых навыков и умений по организации служебно-боевой деятельности;

- при введении в действие оперативных планов элементы (группы) боевого порядка на практике в большинстве случаев комплектуются по случайному принципу из людей, оказавшихся в ОВД, руководителем сообщается лишь фабула происшествия в общих чертах. При этом не ставится служебно-боевая задача в целом, и даже не отдается предварительное боевое распоряжение с указанием тех мероприятий, которые проводятся немедленно в целях подготовки к проведению специальной операции, и того, когда, где и кем будет поставлена служебно-боевая задача. Инструктаж зачастую завершается напутствием: «Ориентируйтесь по обстановке»;

- выезжая на место проведения операции, сотрудники пренебрегают средствами индивидуальной бронезащиты, не берут с собой химические средства и средства принудительной остановки транспорта;

- в ряде случаев штурмовая группа (группа захвата) в полной экипировке много часов, иногда сутками, без замены выдерживается в состоянии повышенной готовности, что порождает глубокую нервную и физическую усталость, утомление¹, апатию, снижение мотивации на успешное завершение операции, а в итоге – резкое снижение боеспособности;

- при проведении специальных операций нередко упускается из виду необходимость непрерывного параллельного осуществления оперативно-разведывательных и агентурных мероприятий через родственников и связи, в местах предыдущего нахождения преступника в целях добывания сведений о его вооруженности, намерениях, возможных соучастниках и т.д.²;

- растерянность, плохая ориентация руководителя в непривычной оперативно-боевой обстановке, его неуверенные, противоречивые и зачастую поспешно отменяемые распоряжения дезорганизуют и раздражают личный состав;

- отсутствие признаков и сигналов взаимного распознавания (фосфоресцирующих либо белых повязок, световых сигналов, словесных пропусков и отзывов и т.д.), особенно в условиях ограниченной видимости, нахождение части сотрудников в гражданской одежде, использование ими жаргона и нецензурной брани приводит к тому, что некоторых из них другие участники операции принимают за преступников, обстреливают, захватывают³;

- непривычно тревожная боевая обстановка, нервное напряжение от чувства опасности усиливают мотивационную ригидность некоторых сотрудников, затрудняют быстрое корректирование ранее принятого и ставшего уже нецелесообразным решения на штурм или поражение преступников, хотя динамичная ситуация кардинально меняется. Нередко стреляют в преступника, хотя тот появляется в опасной близости с посторонним лицом, заложником или даже прикрывается им, открывают интенсивный огонь, когда преступник начинает колебаться и склоняться к мысли о прекращении сопротивления;

- сотрудник, удерживаемый в качестве заложника, во время штурма помещения, обезвреживания преступника утрачивает самообладание и начинает вести себя ажитированно – метаться, вместо того чтобы лечь, спрятаться за угол, сейф или другие укрытия, что приводит к его поражению огнем штурмовой группы (чаще такое неадекватное поведение характерно для женщин, захваченных в заложники).

¹ Леонова А.Б. Психодиагностика функциональных состояний человека. – М., 1984. – С. 21; Конечный Р., Боухал М. Психология в медицине. – М., 1983. – С. 121.

² Коупленд Н. Указ. соч. – С. 42–43.

³ Иванов М. Тактические приемы при столкновениях с преступниками // Вестник полиции. – 1914. – № 8. – С. 150–151.

Зарубежные источники свидетельствуют, что важнейшим виктимогенным фактором в деятельности полицейских, несущих службу по охране порядка, является низкий самоконтроль¹, ослабление профессиональной бдительности, что порождает многочисленные тактические упущения и ошибки.

Проведенное в ФРГ социологическое исследование «служащий полиции – жертва преднамеренного убийства», а также Калифорнийская программа изучения обстоятельств гибели американских полицейских свидетельствуют, что временной промежуток между моментом вступления полицейского в контакт с преступником и началом посягательства в трех случаях из четырех был вполне достаточным, чтобы мобилизоваться и подготовиться к отражению нападения. Помешало отсутствие полной субъективной настроенности полицейского на выполнение служебной задачи, различные отвлечения от службы и притупление осознания опасности, которая постоянно таится в его деятельности. Забывчивости полицейских в вопросах личной безопасности, их благодушию, небрежности и невнимательности², иной психологической демобилизации зачастую не может препятствовать даже их хорошая общая подготовка и вооруженность.

Вот почему американский полицейский психолог Г. Сеймур утверждает, что полицейский должен относиться к каждому вызову как опасному для себя. Боевая выучка сотрудника – важнейшая составляющая обеспечения его активной безопасности.

Из материалов служебных проверок видно, что в ряде случаев спокойное и уверенное поведение сотрудника, своевременная и адекватная оценка обстановки, правильно принятое решение, быстрые, четкие и решительные действия могли бы предупредить его гибель, ранение, а иногда и сам факт сопротивления. Сотрудники зачастую становятся жертвами менее сильных физически, иногда уступающих по численности, но более дерзких, агрессивных и хладнокровных, обладающих лучшей реакцией преступников.

5. Физическая, огневая подготовка сотрудников:

Формируя систему профессиональных требований к сотруднику полиции, следует учитывать, что участие в целевых рейдах, патрулирование, обеспечение общественного порядка при проведении массовых мероприятий, пресечение совершаемых в его присутствии преступлений и административных правонарушений являются для него уставной обязанностью и как отдельные операции, входят в структуру его служебной деятельности независимо от ее основного содержания

¹ Никифоров Г.С. Психологический отбор и подготовка менеджеров // Вестник Санкт-Петербургского университета. – Серия 6. – 1993. – № 2. – С. 60.

² Моллериус И. Руководство для полицейских чинов. – СПб., 1911. – Т. 1. – С. 9.

и характера, а также занимаемой должности. Поэтому и криминогенный риск, опасность, возможность потери физического или психического здоровья и даже жизни также входят в структуру операций, формирующих оперативно-служебную деятельность сотрудника основных служб органов внутренних дел.

Материалы изученных уголовных дел о посягательствах на жизнь и здоровье сотрудников органов внутренних дел свидетельствуют, что нападавшие преступники моложе потерпевших в среднем на 6–8 лет. Американское исследование, подтверждая это обстоятельство, приводит и другой факт, негативно характеризующий уровень боевой выучки сотрудников правоохранительных органов: часть нападений на двоих полицейских, повлекших летальный исход для одного из них либо обоих, совершены одним преступником¹.

В учебных подразделениях американской полиции распространено письменное обращение в конкретно-образных категориях к курсантам, так называемое «Кредо выживания офицера». Оно гласит, что воля выжить при нападении противника должна доминировать в сознании полицейского, и ключ к выживанию – его высокая подготовка. Быстрая и неожиданная контратака, захват инициативы позволят остаться в живых. Перед лицом смерти надо быть жестоким и упорным, метко стрелять, бить руками и ногами, делать все возможное, чтобы спастись. Выжить поможет не судьба или удача, а высокая готовность².

Совокупность условий, обеспечивающих сохранение жизни при столкновении с преступниками, в полицейской литературе США принято называть «Звездой выживания». Ее вариант разработан и с участием сотрудников ОВД (А.И. Папкин). Он включает в себя следующие компоненты: 1) понимание значимости цели и осознанность риска жизнью; 2) эффективная тактика; 3) интеллект; 4) физическая подготовка; 5) крепкие нервы; 6) владение оружием и надлежащая экипировка.

6. Психологическая подготовка:

Задачи обеспечения безопасности сотрудников неразрывно связаны с задачами его психологической подготовки и сводятся к следующему:

- направленное развитие способностей, отвечающих реальным требованиям профессиональной деятельности (общей и скоростной выносливости, ловкости, гибкости, быстроты, силы, координации движений, пространственной ориентации);

¹ Гарнер Г.У. Указ. соч. – С. 26.

² Буданов А.В. Педагогика личной безопасности сотрудников органов внутренних дел. – М., 1997. – С. 19–20.

- формирование важных в социально-ролевом отношении волевых и других психических качеств (стрессоустойчивости, решительности и находчивости, самообладания, сосредоточенности), умения сконцентрироваться, уверенности в своих боевых возможностях, надежности своего огнестрельного и специального вооружения, а также руководителей и сослуживцев¹;

- формирование и совершенствование прикладных двигательных умений и навыков (рукопашного боя, ускоренного передвижения по пересеченной местности и преодоления препятствий и фортификационных сооружений, плавания, ходьбы на лыжах);

- повышение функциональной устойчивости организма к неблагоприятному воздействию различных внешних факторов (угрозы здоровью, жизни, взрывам, выстрелам, виду трупов, крови, частей человеческого тела, неблагоприятным климатическим и погодным условиям, жажде и голоду, физическим и психическим перегрузкам);

- сообщение специальных знаний для успешного освоения практического раздела физподготовки и применения приобретенных умений, навыков и качеств в служебной деятельности (из области медицины, о возможностях человеческого организма, вооружении, восточных единоборствах и т.д.);

- формирование знаний и умений для использования средств физической культуры в целях обеспечения здорового образа жизни и высокой работоспособности².

При несении службы в составе наряда крайне важна служебная слаженность патрульного наряда, четкое разделение между сотрудниками взаимодополняющих функций: с одной стороны, административно-надзорных, а с другой – демонстрации силы и огневой поддержки. Служебный наряд должен быть командой единомышленников, в которой каждый понимает другого с полувзгляда, по короткому жесту и мимике, ничего не говорящей постороннему лицу. Поэтому все основные типичные действия должны быть распределены заранее: кто вступает в разговор, кто проверяет документы или досматривает подозрительное лицо, кто первым начинает преследовать стремяще-

¹ Красная звезда. – 1992. – 5 дек.

² Антонов Г.В., Слепнев А.Я. Содержание и основные направления профессионально прикладной физической подготовки // Вопросы эффективности профессионально-прикладной подготовки сотрудников органов внутренних дел. – С. 5–6; Непомнящий С.В. Экспериментальное обоснование средств и методов физической подготовки для воспитания профессионально важных физических и психических качеств у работников патрульно-постовой службы полиции. – Волгоград, 1987. – С. 11–21; Буданов А.В. Педагогика личной профессиональной безопасности сотрудников органов внутренних дел. – М., 1997. – С. 43–44.

гося скрыться, кто открывает огонь¹. Любой сотрудник должен каждую минуту сознавать цель действий другого сотрудника и при этом не преуменьшать их важности и значимости.

Одно важное условие для применения оружия: в секторе возможного огня по правонарушителю никогда не должен находиться другой сотрудник (нарушение этого правила ежегодно приводит к поражению нескольких сотрудников полиции своими же). В немецкой полиции, например, существует правило, что при общении с гражданами полицейские друг в отношении друга занимают положение соответствующее латинской букве L, причем они находятся по концам литеры, а гражданин в угловой точке. Применяется правило: «Если я могу посмотреть своему напарнику в глаза, то кто-то из нас немедленно должен сменить положение». В целях предупреждения случайного выстрела и неосторожного поражения им людей, если держишь оружие в руке и не собираешься немедленно стрелять, то нужно снять палец со спускового крючка, а ствол непременно направить вверх, либо другое безопасное направление².

Кроме того, при стрельбе следует соблюдать следующие правила безопасности:

- не стрелять по неясной цели, в направлении шороха, шума, а также в направлении наряда, преследующего скрывающегося правонарушителя;
- без крайней необходимости не стрелять в преступника, находящегося в зоне обстрела другого сотрудника³.

В большинстве служебных ситуаций сотрудники действуют в невысоком режиме психофизической нагрузки и выполняют несложные задачи, однако не сознавая, что ценой профессиональной небрежности или ошибки может стать жизнь. Сотрудники смутно представляют данные о потерях ОВД, понесенных в ходе осуществления правоохранительной деятельности в России и в отдельном регионе, не информированы об особенностях тактических ситуаций и допущенных ошибках, из-за которых произошла гибель или получены ранения персоналом. Низкая мотивация на эффективную и профессионально квалифицированную деятельность, недостаточная энергетическая мобилизация влекут опасное расслабление, снижение интереса к результатам правоохранительных мероприятий и понижение уровня профессионализма.

¹ Закон «О самообеспечении безопасности патрульных полицейских Германии» // На боевом посту. – 1993. – № 2. – С. 20.

² Буданов А.В. Указ соч. – С. 58.

³ Насиновский В.Е. Тактика задержания преступника в жилых помещениях. – М., 1978. – С. 13.

Даже очень хорошая подготовка недостаточна, если нет профессионально-психологической наблюдательности, интуиции, объективного восприятия событий, преломляемого чрез достаточную сумму разнообразных профессиональных знаний, если отсутствует выдержка, сметливость и изобретательность у человека, оказавшегося в экстремальных¹ условиях вооруженной борьбы. И, видимо, не требуется дополнительных доказательств, что служебно-боевая выучка сотрудника, впрочем как и профессиональное мастерство человека любой профессии, требующей действий не только в обычных, но и в условиях повышенного риска, складывается из двух неразрывных составных: профессиональной обученности и психологической подготовленности².

Касаясь стрессоустойчивости в ситуации витального риска, Н.К. Рерих писал: «Люди разделяются на два типа в отношении восприятия грозных явлений. Одни тупо боятся молнии и грома. Они готовы нелепо спрятаться, зарыться в подушки... Другие же, наоборот, восторженно воспламеняются духом, когда грохочет гром и мелькает молния. И в этот момент они менее всего думают о себе. Представьте людей такого типа в бою»³.

Изучение фабул уголовных дел и материалов служебных проверок о столкновениях с преступниками в определенной степени подтверждает такую позицию и позволяет выделить особенности поведения и состояний сотрудников, принципиально влияющих на исход поединка с криминальным противником или групповой вооруженной борьбы.

Чувствуя свою действительную, а иногда и мнимую беспомощность, незащищенность перед угрозой или реальной опасностью, сотрудник утрачивает способность совершать целесообразные действия и воспрепятствовать развитию страха⁴, достигающего порой формы аффекта, ужаса. Например, впадая в состояние агитации, сотрудник утрачивает целенаправленность действий, начинает вести себя совершенно неадекватно задачам борьбы с опасностью: мечется по комнате от преследующего его преступника, забивается в угол. При этом сотрудник совершенно упускает из вида, что стоящими здесь стульями, палкой, доской, камнем, графином, бутылкой, одеждой и другими предметами можно воспользоваться для того, чтобы выбить нож у противника или лишить его на короткое время ориентации, бросив в лицо любой подручный предмет.

¹ Новиков Г.А. Экология и безопасность человека в современном мире // Безопасность труда в промышленности. – 1993. – № 5. – С. 26.

² Столяренко А.М. Психологическая подготовка личного состава органов внутренних дел. – М., 1987. – С. 3.

³ Рерих Н.К. О вечном. – М., 1991. – С. 313.

⁴ Конечный Р., Боухал М. Психология в медицине. – М., 1983. – С. 121.

В других случаях излишняя суетливость, ажитация заставляют отдельных сотрудников, особенно начинающих, растерянно наблюдать со стороны или даже бежать, когда преступники нападают на сослуживцев. Сужение поля сознания, отсутствие мыслей, нарушенная способность к рассуждению, резкое снижение прогностических возможностей не сразу позволяет им в последующем объяснить столь нелогичное поведение¹. Тем более что реальное соотношение сил и вооруженности при демонстрации уверенности сотрудников в своих боевых возможностях, согласованности и решительности действий в ряде случаев позволили бы не только пресечь, но и предотвратить нападение.

Не менее опасны и ситуации, когда в таком психически дезорганизованном состоянии сотрудник начинает стрельбу, как правило, беспорядочную, плохо различая цели и помехи. Наблюдались случаи, когда состояние аффекта не оставляло сотрудника относительно длительное время, и тогда он обстреливал других сотрудников, перестав их отличать от криминального противника, или всех, кто пытался приблизиться либо требовал прекратить огонь.

В отдельных ситуациях аффект даже порождает кратковременный ступор – оцепенение, застывание на месте при сохранении интеллектуальной деятельности². Так, оружие в руках преступника, нанесение им ударов, появление крови на лице, теле сотрудника или его сослуживцев вызывают полную растерянность, кратковременную неподвижность, в то время когда надо решительно действовать; заставляют забыть все навыки рукопашного боя, которые прививались в спортивном зале с помощью имитации приемов, резиновых и деревянных макетов оружия; и даже забыть, о том, что сам сотрудник может применить находящиеся у него оружие или специальные средства. В 14,5% изученных случаев гибель и ранение сотрудника находятся в причинной связи с неприменением им имевшегося табельного оружия.

Материалы уголовных дел свидетельствуют, что сотрудники, оказавшиеся на месте происшествия, но непосредственно не подвергшиеся насилию, как правило, лучше сохраняют самообладание и действуют решительнее, активней и целесообразнее, чем сами потерпевшие от нападения.

Встречаются и проявления аффекта в форме истеричной агрессии. Например, избиение крайне возбужденными сотрудниками полиции правонарушителя, оказавшего дерзкое и ожесточенное сопро-

¹ Дик Л.Р. Крутые и скорые на руку // Солдат удачи (русское издание). – 1994. – № 1. – С. 56; Фурманов Д.М. Чапаев. – М., 1977. – С. 69.

² Мокшанцев Р.И., Мокшанцева А.В. Социальная психология. – М.; Новосибирск, 2001. – С. 242.

тивление, изрешечение пулями трупа преступника, длительное время отстреливавшегося либо убившего кого-либо из участников специальной операции, заложников, других лиц и т.п.

В ряде случаев, испытав высокое нервное напряжение, сотрудник продолжает держать в себе возникшие эмоции и даже скрывать фобии, поскольку понимает, что профессия требует от него быть невозмутимым и хладнокровным¹. Между тем в процессе разъяснительной работы следует показывать сотрудникам, что их состояние совсем не уникально, оно закономерно для профессий правоохранительной системы. Они должны иметь возможность выговориться. После таких событий необходимо проводить собеседования сотрудников с психологом, это позволит им высказаться, а также понять, что их внутренние состояния естественны для пережитой ситуации².

Очень важна оптимизация положительной сферы эмоций, обеспечение способности полноценно воспринимать краски жизни. Антистрессовая коррекция должна позволить отвлечь человека от постоянного анализа происшедшего конфликта. Его необходимо научить жить с опытом травмирующих событий, нормализовать самооценку и вселить уверенность в себе, сформировать зрелую мотивацию на дальнейшее прохождение службы в подразделении. В некоторых случаях возникает задача снять чувство вины выжившего в ситуации, когда погибли товарищи.

Боевые санитарные потери органов внутренних дел также заставляют обращаться к проблеме психологической устойчивости сотрудников.

Не менее трети сотрудников, получивших боевые ранения в результате столкновений с преступниками, после лечения и полного физического восстановления не сумели вернуться в строй из-за появившейся неуверенности в своей боевой выучке и вооружении, человеческой и профессиональной надежности командиров (начальников), сослуживцев и способности органов МВД России обеспечить им и их семьям физическую и социально-правовую защиту.

Эти сотрудники демонстрируют перманентную повышенную тревожность, а отдельные и фобии по поводу неясно сознаваемых грозящих им опасностей³, утрачивают какой-либо интерес к службе, уклоняются от ее несения и проявляют полную гражданскую апатию и профессиональную пассивность. Жалуются на отсутствие внимания

¹ Фудин Н.А., Тараканов О.П. Диагностика здоровья и психоэмоциональный стресс // Наука в России. – 1993. – № 3–4. – С. 32.

² Николаенко О. Заслон // На боевом посту. – 1992. – № 8–9. – С. 25.

³ Котик М.А. Психология и безопасность. – Таллин, 1989. – С. 78; Железнова С. Страшно, аж жуть! // Эхо планеты. – 1994. – № 14. – С. 26.

к ним со стороны начальников и сослуживцев, непосильные служебные нагрузки, на неоказание им психотерапевтической помощи.

Некоторые начинают злоупотреблять спиртным, окончательно утрачивают волю и способность к целенаправленной деятельности за сохранение или повышение своей профессиональной квалификации, социального статуса. Такие случаи психогенных боевых потерь, хотя и отнесены к санитарным, т.е. восполнимым в части восстановления физического здоровья раненых, являются невосполнимыми с позиции требований к кадрам в силу утраты сотрудниками профессионально значимых качеств в результате воздействия интенсивных психотравмирующих факторов. Санитарные потери с точки зрения оценки физических последствий ранений зачастую в действительности становятся невосполнимыми кадровыми потерями, поскольку, поражая психическую сферу человека, делают его фактически непригодным к деятельности в условиях нервных перегрузок.

Профессиональная психологическая подготовка традиционно подразделяется на общую, специальную и целевую. Общая профессиональная психологическая подготовка осуществляется в ходе повседневной учебы и, прежде всего, освоения тактики проведения специальных операций, различных оперативно-разыскных и следственных мероприятий, несения службы по охране общественного порядка и т.п.

Общая психологическая подготовка должна способствовать познанию основных возможностей, особенностей и трудностей правоохранительной деятельности, способности осуществлять ее, в том числе в осложненной и рискованной обстановке¹. Большое значение здесь принадлежит изучению неформальных норм, традиций и организаций криминалитета, оснований, средств и способов его психического и силового воздействия на персонал правоохранительных органов, тактики поведения сотрудников в таких ситуациях. В основном общая психологическая подготовка должна воспитать такие профессионально развитые психологические качества, как повышенная чувствительность к профессионально важным признакам, звукам и запахам, привычка к постоянной профессиональной бдительности, разумной настороженности и внимание к потенциальным криминогенным факторам риска, готовность к неожиданностям², т.е. способствовать развитию профессиональной наблюдательности, селективного восприятия, памяти и мышления.

¹ Ступницкий В. Управление персоналом социотехнических систем в экстремальных условиях // Проблемы теории и практики управления. – 1995. – № 1. – С. 121.

² Марьин М.И., Адаев А.И., Петров В.Е. и др. Организация профессиональной психологической подготовки сотрудников органов внутренних дел. – М., 2003. – С. 85.

Посредством социально-психологических тренингов сотрудники должны расширять свою практику общения, формировать умения и навыки вербального, мимического и жестикулярного общения, в особенности с оппонентами в напряженных и конфликтогенных ситуациях. В распространенных в правоохранительной службе неконструктивных конфликтах сотрудник должен быть обучен сохранять уверенность и самообладание, способность, не уподобляясь противостоящему лицу и не прибегая к унижениям и оскорблениям, в психологической борьбе¹ навязывать поведение, предотвращающее по возможности эскалацию конфликта в физически агрессивную фазу.

В последние годы одной из задач психологической подготовки полицейских зарубежных стран является формирование ориентации на здоровый образ жизни. До персонала постоянно доводится информация о вредном влиянии на здоровье курения, переедания, злоупотребления алкоголем, медицинскими препаратами, что в условиях правоохранительной службы усугубляется перманентными дистрессами служебного характера.

Специальная психологическая подготовка предполагает формирование способности к смелым и активным наступательным действиям при пресечении правонарушений, задержании правонарушителей, а также к длительной вооруженной борьбе с преступниками. И здесь необходимо моделирование ситуаций, максимально воспроизводящих обстановки боевых столкновений с криминальным противником, в целях формирования способности совладать с фрустрирующим и стрессогенным воздействием обстановки, устойчивости². Человек должен быть способен адекватно воспринимать ситуацию и действовать, несмотря на опасность для себя и окружающих, влияние многочисленных помех и отвлекающих факторов.

Целевая психологическая подготовка осуществляется с учетом специфики стоящей оперативно-служебной или боевой задачи для подъема функциональной активности сотрудников, их стенических состояний путем выработки верной оценки обстановки, определения и отработки средств и способов достижения поставленной цели.

Таким образом, формирование высокого уровня психической работоспособности в стрессогенных условиях, создаваемых неблаго-

¹ Минжанов Н.А. Формирование устойчивости у слушателей учебных заведений МВД СССР и их подготовка к ведению «психологической борьбы» в ходе решения оперативно-служебных задач // Вопросы эффективности профессионально-прикладной подготовки сотрудников ОВД. – Минск, 1991. – С. 48.

² Колонтаевская И.Ф. Педагогика профессионального образования кадров полиции зарубежных стран. – М., 2002. – С. 212; Тишкова М. Исследование устойчивости личности детей и подростков в трудных ситуациях // Вопросы психологии. – 1987. – № 1. С. 28.

приятным воздействием внешней среды, предполагает существование таких качеств, как способность к преодолению внутреннего дискомфорта, уверенность в себе, эмоционально-волевая устойчивость, способность к быстрому снятию напряжения, положительная социальная ориентация, высокая мобилизационная готовность и бдительность¹.

¹ Ширяева Н.С. Психическая работоспособность человека оператора в стрессогенных условиях. Автореф. дис. ... канд. мед. наук. – М., 1988. – С. 23.

V. ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА СОТРУДНИКОВ ОПЕРАТИВНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ ОВД К ПРОВЕДЕНИЮ ОТДЕЛЬНЫХ ОПЕРАТИВНО-РАЗЫСКНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ

Оперативно-разыскная деятельность, основывающаяся на конституционных принципах законности, уважении прав и свобод человека и гражданина, реализуется при помощи регламентированных Федеральным законом видов оперативно-разыскных мероприятий. В их числе:

- опрос;
- наведение справок;
- сбор образцов для сравнительного исследования;
- проверочная закупка;
- исследование предметов и документов;
- наблюдение;
- отождествление личности;
- обследование помещений, зданий, сооружений, участков местности и транспортных средств;
- контроль почтовых отправлений, телеграфных и иных сообщений;
- прослушивание телефонных разговоров;
- снятие информации с технических каналов связи;
- оперативное внедрение;
- контролируемая поставка;
- оперативный эксперимент.

Их применение не должно наносить ущерб жизни, здоровью, чести и достоинству граждан, а также окружающей среде. При осуществлении оперативно-разыскных мероприятий не допустимы действия, способные спровоцировать совершение преступлений.

Оперативные подразделения ОВД должны использовать весьма специфичные в психологическом плане техники личного сыска, оперативного внедрения, контроля и противоборства, чтобы раскрывать противоправную деятельность преступников. К наиболее психологически насыщенным из них относятся опрос, наведение справок, наблюдение, внедрение, эксперимент, поскольку они в комплексе с другими оперативно-разыскными мероприятиями (далее также ОРМ) обеспечивают выявление оперативно-разыскной информации о подготавливаемых, совершаемых и совершенных преступлениях, а также документирование фактов о противоправной деятельности преступ-

ных группировок и раскрытие совершаемых ими преступлений¹. Уникальность рассматриваемых ниже ОРМ заключается в том, что их отдельные элементы активно используются в процессе проведения других оперативно-разыскных мероприятий.

5.1. ПОДГОТОВКА И ПРОВЕДЕНИЕ ОПРОСА

Опрос (сыскной) – сбор фактической информации, имеющей значение для решения конкретной задачи ОРД (как правило, локальной), со слов опрашиваемого человека, который реально или вероятно обладает ею (п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона «Об оперативно-розыскной деятельности»). Иными словами, это беседа субъекта опроса (оперативного сотрудника и др.) с лицом, которое является носителем информации.

Опрос как оперативно-разыскное мероприятие следует отличать от допроса, производимого по уголовному делу. Допрос – прерогатива следователя или лица, производящего дознание. Он осуществляется с обязательной фиксацией в протоколе установленной формы с предупреждением допрашиваемого свидетеля или потерпевшего об ответственности за дачу заведомо ложных показаний. Оперативный сотрудник может производить допрос только по поручению должностного лица, в производстве которого находится уголовное дело. Опрос – как бы привилегия сыщика.

Главными отличительными чертами данного ОРМ являются следующие:

- субъектами опроса являются исключительно сотрудники оперативно-разыскных аппаратов;
- содержанием их действий является подготовка и проведение специальной беседы с лицом, располагающим информацией, имеющей значение для борьбы с преступностью;
- для выбора тактики специальной беседы крайне важно учитывать характеристику личности опрашиваемого, мотивацию его поведения и отношение к преступной деятельности;
- в зависимости от конкретных обстоятельств дела и особенностей личности опрашиваемого определяется тактика опроса, который может проводиться гласно, а также в тайне от окружающих лиц.

Весь процесс осуществления опроса разделяется на три относительно самостоятельных этапа: подготовка к опросу; проведение опроса и обеспечение эффективного и полного использования полученных результатов в раскрытии и предупреждении преступлений.

¹ Аминов И.И. Указ. соч. – С. 134.

Каждый из них имеет содержание, цель, тактику их достижения, а также свои психологические особенности.

В начале опроса оперативный сотрудник должен определить, к какой категории лиц, представляющих оперативный интерес, относится данный фигурант.

Далее важна ориентировка в психологических особенностях его личности. Здесь решающее значение придается выяснению двух основных обстоятельств: отношению объекта беседы к противоправному факту, для выяснения обстоятельств которого намечается проведение беседы; его личностной характеристике, включающей особенности психологической реакции на негативные стрессовые ситуации.

С учетом психологии объекта опроса выбирают место и время проведения беседы. Получение информации зависит от обстановки, в которой будет протекать беседа. Важно предварительно отработать легенду встречи, исключить различного рода ситуативные помехи (телефонные звонки, обращение соседей, коллег, вызовы к начальству), обеспечить конфиденциальность общения. В местах беседы не должно быть ничего слишком яркого, громкого или неожиданного, если необходимо, чтобы собеседник слушал с пристальным вниманием и не отвлекался.

Планирование и выбор вида и тактики опроса процесс творческий: содержание и последовательность предполагаемых вопросов, подлежащих обсуждению, зависят от конкретных обстоятельств дела, характерных особенностей личности опрашиваемого и его отношения к факту, по которому проводится опрос. Но в то же время имеется ряд правил общего характера, требующих максимального учета положений психологии для наиболее полного достижения целей посредством данного метода.

Прежде всего, необходимо принять решение, с какой темы следует начать беседу. При этом необходимо иметь в виду, что прежде чем перейти к непосредственно интересующим оперативного сотрудника вопросам, нужна вступительная часть, направленная на решение хотя и вспомогательной, но крайне важной задачи – установление психологического контакта.

Переходя к *основной части предмета разговора*, следует избрать правильную тактику формулирования и последовательность задаваемых вопросов. Здесь многое зависит от целей беседы, характеристики опрашиваемого, степени его изученности имеющихся исходных данных и оценки сложившейся обстановки.

Например, опрос может быть *свободным*, т.е. его содержание, формулировка вопросов, их последовательность заранее строго не планируются. Здесь во многом возможна импровизация, поскольку

оперативный сотрудник в этих случаях и сам не предполагает четко, какого характера сведения он может получить. На практике свободная форма опроса используется в тех случаях, когда оперативный сотрудник надеется получить гораздо больше информации, чем можно предполагать из предварительной оценки ситуации.

Целенаправленная форма опроса используется тогда, когда оперативного сотрудника интересует конкретный факт и, как правило, имеются предварительно установленные сведения, требующие уточнения. Приступая непосредственно к цели беседы, оперативный сотрудник может сообщить опрашиваемому сведения (или их часть), имеющиеся в распоряжении органа внутренних дел, и наблюдая за реакцией собеседника, принимает меры к снятию психологических барьеров, чтобы получить необходимую информацию.

Опрос граждан – одно из самых распространенных оперативно-разыскных мероприятий. При опросе нельзя применять угрозы, любого рода физическое воздействие, понуждение к даче показаний против самого себя или близких родственников: действия, унижающие достоинство личности.

Вопросы опрашиваемому должны задаваться в спокойном тоне. Недопустимо вслух оценивать или комментировать ответы опрашиваемого. Запрещается задавать наводящие, а также безнравственные вопросы.

Ощутимый вред в общении сыщика с гражданами наносит обман. Он подрывает авторитет органов внутренних дел.

Требуют учета психологии и тактика проведения *концовки опроса*. Поскольку психология человека устроена таким образом, что особенно запоминается и производит сильное эмоциональное воздействие концовка беседы, то здесь крайне важно оставить у объекта благоприятное впечатление от беседы. Если цель опроса не скрывалась, то опрашиваемого следует поблагодарить за данные им сведения. А в тех случаях, когда он проявлял желание оставить в тайне сам факт беседы, еще раз заверить, что данное условие будет соблюдено.

5.2. ПОДГОТОВКА К НАВЕДЕНИЮ СПРАВОК

Наведение справок (сыскной запрос) – получение фактической информации, имеющей значение для решения конкретных задач ОРД, путем направления запроса (официального или неофициального характера) соответствующему юридическому или физическому лицу.

Как и опрос, наведение справок может носить гласный (официальный) характер по форме «запрос-ответ», но может быть и зашифровано.

Уяснив смысл полученного задания или самостоятельно определив цель его проведения, оперативный сотрудник должен обратить внимание и выделить главные, наиболее важные вопросы. Такими вопросами могут быть следующие: выявление связей; наличие и места хранения орудий преступления, похищенного имущества, предметов, нажитых преступным путем; противоправный образ жизни проверяемого или разрабатываемого лица, факты его преступной деятельности и т.д.

Каждая из указанных задач требует избрания особой тактики проведения наведения справок, во-первых, выбор лица, которое может быть наиболее осведомлено о тех или иных сведениях, а во-вторых, определение содержания и последовательности вопросов, которые необходимо задать в процессе проведения этого оперативно-разыскного мероприятия.

Установив примерный круг лиц, с которыми целесообразно проводить разведывательные беседы в процессе наведения справок, оперативный сотрудник определяет для себя легенду прикрытия и способ зашифровки проведения мероприятия. Здесь важно с точки зрения психологии учесть естественный интерес выбранного в качестве источника лица к определенной проблеме, например, у домохозяйки может найти живой отклик разговор на тему воспитания детей, соблюдения чистоты и порядка. Наметив разговор с женщиной, целесообразно выдать себя за представителя органов народного образования, здравоохранения или санитарно-эпидемиологической станции. Возможно также посещение квартиры под видом агента страховой компании. Разговор с мужчинами возможен под видом организатора спортивной работы, представителя органов, контролирующих расход электроэнергии, использование газовых приборов и т.д.

Определив легенду и примерное содержание беседы, оперативный сотрудник под видом представителя организации и учреждения, деятельность которых связана с посещением жилых домов и учреждений, начинает проведение мероприятия.

Разговор, как правило, начинается с предлога, выбранного для проведения наведения справок и представления оперативного сотрудника под избранной им легендой. Здесь надо иметь в виду следующие психологические особенности.

Во-первых, желательно, чтобы избранная легенда поведения оперативного сотрудника и предлог его появления затрагивали в определенной степени интересы лица, намеченного в качестве источника информации, иначе человека тяжело втянуть в разговор. Во-вторых, надо умело убедить собеседника, что перед ним представитель именно того учреждения, от имени которого под легендой вы-

стует оперативный сотрудник. Это можно сделать, либо демонстрируя официальные бланки, которые необходимо заполнить по результатам посещения, либо предъявив удостоверение сотрудника этой легендируемой организации.

После изложения предлога и получения конкретных результатов для зашифровки целей беседы необходимо перевести разговор на тему, близкую к искомой информации. Здесь следует действовать крайне осторожно, чтобы резкой сменой темы разговора не насторожить собеседника и не выдать своей причастности к органам внутренних дел.

Если собеседник оказывается болтливым человеком и сам переходит к теме, которая интересуют оперативного сотрудника, то надо немедленно этим воспользоваться, задавая уточняющие вопросы. Но в большинстве случаев приходится прилагать определенные усилия для того, чтобы принудить собеседника начать разговор на тему, интересующую оперативного сотрудника. Это всегда творческий процесс, требующий инициативы, знаний и умения быстро ориентироваться в меняющейся обстановке. Но в то же время каждый оперативный сотрудник должен иметь в своем распоряжении набор стандартных вопросов, позволяющих незаметно для собеседника, приблизиться к интересующей проблеме.

5.3. ОПЕРАТИВНОЕ НАБЛЮДЕНИЕ И ПОДГОТОВКА К НЕМУ

Наблюдение заключается в тайном, направленном, систематическом, непосредственном визуальном или опосредованном (с помощью оперативно-технических средств) восприятии деяний лица (лиц) и явлений (событий, фактов, процессов), значимых для решения конкретных задач ОРД.

Психологические особенности наблюдения определяются следующими обстоятельствами: требование соблюдения скрытого характера проведения этого мероприятия не только от объекта наблюдения, но и от окружающих; неизбежность близкого нахождения от объекта наблюдения и в первую очередь от лиц, представляющих оперативный интерес; постоянное противодействие лиц, совершающих преступления, их стремление обнаружить за собой наблюдение и скрыться от него; быстрота изменения конкретной ситуации и обстоятельств ведения наблюдения; необходимость самостоятельного принятия решения при изменении ситуации.

Процесс оперативного наблюдения складывается из нескольких одновременно протекающих действий: наблюдения за объектом, его действиями, действиями других оперативных сотрудников, изменяю-

щейся обстановкой. Все это требует от оперативного сотрудника высокой зрительной чувствительности, большого объема и широкого распределения внимания, т.е. восприятия одновременно значительного количества информации.

В процессе *подготовки к наблюдению* необходимо правильно выбрать время начала его проведения. При этом должны быть учтены степень интенсивности противоправной деятельности в настоящий период, планирование и осуществление проверяемым лицами интересующих оперативные аппараты действий; состояние психологической напряженности у проверяемого лица, степени его настороженности и подозрительности.

С первых минут наблюдения оперативный сотрудник должен попытаться определить внутреннее психологическое состояние объекта. Вывод о состоянии наблюдаемого делается на основе анализа его поведения: ведет ли он себя спокойно или старается применить какие-либо меры контрнаблюдения, проверки и т.д. В случае если объект наблюдения применил какой-либо из приемов перепроверки или контрнаблюдения, оперативный сотрудник должен сделать вывод о повышенной настороженности объекта и в соответствии с этим определять тактику дальнейшей работы по осуществлению скрытого наблюдения.

Особое внимание с учетом степени психологической настороженности должно уделяться *тактике фиксирования лиц и фактов*, представляющих оперативный интерес, с помощью технических средств маскировки, радиосвязи, приборов наблюдения, аудио- и видеозаписи. В настоящее время широкое применение в качестве метода фиксации получила видеосъемка. Она имеет ряд достоинств: постоянство, стабильность зафиксированного; отсутствие ограничений в масштабе; возможность использования замедленной и ускоренной съемки с целью сделать наблюдаемое более четким; возможность вести съемку в полной темноте (в инфракрасных лучах); камеру, в отличие от наблюдателя, легко скрыть; использование двух или нескольких камер, снимающих с различных мест или имеющих объективы с разным фокусным расстоянием и позволяющих лучше оценить влияние факторов угла зрения и расстояния от места события на результаты наблюдения.

Большое значение имеет *знание способов совершения преступлений*, поскольку нередко в процессе скрытого наблюдения выявляются и фиксируются факты преступной деятельности. Знание способа совершения преступления позволяет оперативному сотруднику психологически подготовиться и, прогнозируя преступное поведение объекта, приступить к его задержанию с поличным.

5.4. ОПЕРАТИВНОЕ ВНЕДРЕНИЕ И ПОДГОТОВКА К НЕМУ

Оперативное внедрение (сыскное внедрение) заключается в приобретении оперативно-разыскным органом конфиденциального источника информации внутри объекта оперативного интереса (преступной группы, сообщества и др.) и (или) в его окружении (криминогенной среде и т.п.).

Практика показывает, что без внедрения в такие группы соответствующих источников информации разоблачить преступную группу зачастую невозможно. Именно в оперативном внедрении проявляется творчество руководителей и артистизм исполнителей, сочетающиеся с немалым риском для жизни.

Подбор и подготовка лиц для внедрения основывается на индивидуальных особенностях кандидатов – чертах личности, некоторых особенностях биографии, личного опыта, профессионально-квалификационных качествах. Основное требование – это умение искать («чувствовать») информацию, необходимую для решения задач оперативно-разыскной деятельности, а также создавать условия для ее обнаружения. Хотя работа внедренного агента всегда осуществляется под контролем внедрившего его органа или службы, исключительное значение для него имеет умение принимать самостоятельные решения в неординарных ситуациях, действовать на свой страх и риск.

Основная психологическая особенность деятельности внедренного агента – постоянно высокий уровень рефлексии, самоконтроля поведения, что обуславливает психическую напряженность этой деятельности в сочетании с необходимостью внешне естественного следования принятой легенде и линии поведения.

5.5. ОПЕРАТИВНЫЙ ЭКСПЕРИМЕНТ

Оперативный эксперимент заключается в активном наблюдении за поведением изучаемого лица (лиц) в управляемых или контролируемых условиях или в проведении иных опытных действий, непосредственно не связанных с поведением лица (лиц), для получения оперативно значимой информации, с помощью которой проверяют и уточняют имеющиеся сведения о вероятной подготовке или совершении тяжкого (особо тяжкого) преступления.

Достоверность результатов оперативного эксперимента достигается его проведением в наиболее приближенной к реальности обстановке, а также при условии отсутствия *подстрекательства (провокации)* к совершению преступления.

Полученные в результате проведения оперативного эксперимента данные могут способствовать проверке выдвинутых оперативных (сыскных) версий, проверке и уточнению имеющихся данных о причастности конкретного лица к тому или иному негативному событию (деянию, явлению, процессу), осуществлению захвата с поличным лица, совершившего тяжкое преступление, непосредственно при совершении преступного деяния (действия или бездействия), подготовке и осуществлению следственных и судебных действий, установлению причин и условий совершения тяжкого преступления, установлению фактических обстоятельств события: имело ли место именно убийство, а не несчастный случай или самоубийство.

Оперативный эксперимент применим также для выбора наиболее эффективных форм профилактического вмешательства. С его помощью получают информацию о взглядах, позициях, высказываниях, об отношении к различным социальным ценностям лиц, относительно которых предстоит выбрать соответствующие методы профилактики. С помощью оперативного эксперимента может быть определена их социальная роль, симпатии и антипатии в обращении с другими лицами, в микросреде, где протекает их жизнь. Подобные задачи характерны, например, при нейтрализации влияния лидеров на участников формирующихся преступных групп, при подборе и специальной подготовке агента с целью внедрения его в преступные сообщества.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В настоящее время психология прочно вошла в профессиональную деятельность сотрудников правоохранительных органов. Психологическая подготовленность стала одной из ключевых компетенций современного профессионала – сотрудника полиции. Более того, сотрудники всегда проявляли живой интерес к прикладному психологическому знанию, а его усвоение считали мерилom профессионализма.

В настоящем учебно-методическом пособии авторский коллектив рассмотрел широкий круг актуальных для профессиональной психологической подготовки вопросов: проведен профессио- и психографический анализ деятельности оперативных сотрудников полиции, представлена характеристика профессионального общения сотрудников, сформулирована концептуальная модель психологического тренинга по подготовке сотрудников полиции, проанализированы слабые обеспечения личной безопасности личного состава ОВД, изложены особенности экстремальной психологической подготовки и подготовки сотрудников криминальной полиции к проведению отдельных оперативно-разыскных мероприятий. Приводится материал для проведения практических занятий.

Реализация предлагаемого материала возможна как в рамках учебного процесса по программам специального первоначального, высшего и дополнительного профессионального образования, так и в рамках служебной подготовки. Авторский коллектив надеется, что материал пособия получит высокую оценку и будет востребован у специалистов (психологов, педагогов, юристов).

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

ВОПРОСЫ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ НА ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЯХ

1. Как соотносятся нормативное регулирование деятельности сотрудников оперативных подразделений и ее психологическое обеспечение?

а) Психологическое обеспечение деятельности предусмотрено нормативной базой:

- полностью (ведомственными приказами);
- частично (изучение психологических характеристик отдельных лиц, проверки на полиграфе и др.).

б) Нормативная база создает простор для применения психологических знаний и технологий:

- в негласной деятельности;
- в деятельности, осуществляемой гласно.

в) Нормативная база ограничивает использование психологии сотрудниками:

- предотвращая неквалифицированное, бесконтрольное осуществление определенных действий;
- не допуская нарушения законности.

2. Что необходимо отнести к психологическому обеспечению деятельности сотрудников оперативных подразделений ОВД?

а) Психологический прогноз поведения лиц, представляющих оперативный интерес:

- подозреваемых и неустановленных преступников;
- свидетелей и потерпевших;
- иных персонажей.

б) Психологическое воздействие на правонарушителей и помогающих им лиц:

- граница законности при его осуществлении;
- шаблоны и творчество в применении воздействия.

в) Психологическую помощь в процессе ОРД лицам, испытывающим повышенные трудности:

- потерпевшим и свидетелям;
- подозреваемым;
- негласным сотрудникам.

г) Психологическую подготовку лиц, содействующих раскрытию и пресечению преступлений:

- потерпевших, свидетелей;
- негласных сотрудников;
- иных персонажей.

д) Учет и использование психологических явлений в оперативно-разыскных мероприятиях:

- во всех;
- в наиболее психологизированных (каких).

е) Иное.

3. Чем важна для деятельности сотрудников оперативных подразделений психологическая характеристика отдельных категорий преступников:

- несовершеннолетних;
- действующих в сфере экономики;
- совершающих бытовые преступления;
- участников организованных преступных групп?

а) различиями в содержании контроля за криминальными процессами на обслуживаемой территории и предупреждении преступлений (какими различиями);

б) специфичными психологическими трудностями раскрытия и пресечения преступлений, совершаемых ими (какими трудностями);

в) существованием психологических особенностей, связанных с квалификацией содеянного, расследованием преступлений и привлечением к уголовной ответственности (каких особенностей).

4. Какие психологические явления отличают представителей населения, принадлежащих к разным категориям лиц, представляющих оперативный интерес? (вопрос рассматривается в отношении лиц, с которыми взаимодействуют сотрудники конкретных подразделений, проходящих подготовку)

а) реальных и потенциальных преступников (по отдельным составам преступлений);

б) реальных и потенциальных потерпевших (от конкретных преступлений);

в) лиц, располагающих информацией о совершенных или готовящихся преступлениях;

г) лиц, способных оказать позитивное воздействие на предыдущие категории граждан;

д) правопослушных граждан, не склонных содействовать раскрытию преступлений (основные причины этого).

МАТЕРИАЛ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ПО ОТДЕЛЬНЫМ ТЕМАМ ОПЕРАТИВНО-РАЗЫСКНОЙ ПСИХОЛОГИИ

Задания

1. Проанализируйте приведенные ниже ситуации. В какой из них оперативному сотруднику необходимо зашифровать цель опроса?

А) Жена разыскиваемого преступника, осведомленная об обстоятельствах дела и не испытывающая к мужу особых симпатий, сообщает все, что может знать о его местонахождении: «Где он может находиться сейчас, я не знаю. Он мог покончить с собой, неоднократно высказывал такие намерения. Собирался уехать куда-то на Север по вербовке, мог сейчас туда уехать. А скорее всего, он поехал к себе на родину, под Уфу. В самой Уфе у него проживает сестра, работает дворником. Еще у него в Магнитогорске есть приятель Сигов Сергей Сергеевич, они вместе служили в армии...».

Б) В одной из квартир был обнаружен труп ее хозяина, некоего Белокурова, престарелого одинокого мужчины. Скончался он от нескольких проникающих ранений в область грудной клетки. На месте преступления обнаружили отпечатки пальцев, оставленные не потерпевшим, а другим лицом. Возникла версия: убийство совершил один из приятелей Белокурова на почве ссоры (похищать в квартире было нечего). В ходе проверки задержанных за последнее время бродяг было установлено, что следы пальцев на месте убийства оставлены бомжем Коньковым. Вскоре его задержали. Оперативный сотрудник начал опрос с выяснения обстоятельств жизни Конькова: «Как дошел до такой жизни?», «На какие средства существовал?». Постепенно круг вопросов сужался: «Как со здоровьем?», «Была ли семья?», «Каково отношение к женщинам?». Затем ему был задан еще один вопрос: «А в день освобождения из спецприемника чем вы занимались?» – «Пьянкой, – ответил он. – Чем же еще?» – «С кем?» – Коньков понял, что его в чем-то подозревают, явно занервничал и заявил первое, что пришло в голову: «Подвернулся тут один...». Тогда ему предъявили заключение экспертизы об оставленных отпечатках пальцев.

2. Ознакомьтесь с ситуацией.

В Новокузнецкий городской отдел Управления ФСБ России по Кемеровской области от коллег из Смоленской области поступил запрос с просьбой подтвердить точную дату рождения гр-на Ч., который якобы в 1929 г. родился в Новокузнецке.

Исполняя запрос, оперативник посетил городское бюро ЗАГС, в котором в течение нескольких дней просмотрел несколько тысяч записей о рождении горожан за 1928–1930 гг. Однако записи о рождении гр-на Ч. не обнаружил. О полученных в результате наведения справок данных был направлен ответ на запрос. В дальнейшем выяснилось, что под фамилией Ч. скрывался активный пособник немецко-фашистских оккупантов, некто С., который на территории Смоленской области во время Великой Отечественной войны лично проводил многочисленные казни советских людей.

Подумайте, в каких еще учреждениях (кроме ЗАГСа) возможно получение сведений об интересующем вас человеке (биографические данные, образование, место проживания, совершенные в прошлом преступления (иные правонарушения и др.), родственные и иные связи и т.п.)?

3. Укажите, какой психологический прием использован в данном замысле, на что при этом рассчитывал оперативный сотрудник? Адекватен ли данный прием цели проверки П. на причастность к преступлению? Обоснуйте свое мнение.

В ходе работы по раскрытию убийства двух девушек в поле зрения оперативных сотрудников попал государственный служащий П., которого они заподозрили в причастности к преступлению. В качестве способа оперативной проверки данного лица одним из оперативников был предложен следующий вариант: вечером, когда П. будет находиться дома, ему поступит звонок от неизвестного лица, которое в жесткой манере даст понять, что ему известно о причастности П. к убийству, и если последний не хочет, чтобы эти сведения стали известны полиции, то он должен принести в условленное время и указанное место крупную сумму денег.

4. Ознакомьтесь с ситуацией.

Результаты скрытого наблюдения за Колумбом, знание его привычек и особенностей поведения во внеслужебной обстановке дали свои плоды. Уже после того как он был негласно задержан и не ожи-

данно скончался в Лефортове, его роль с успехом продолжал выполнять наш оперсотрудник, загримированный под изменника.

Это понадобилось для того, чтобы взять с поличным связника шпиона. Связной должен был передать Колумбу новые инструкции, задания и прочие материалы, которые могли бы явиться на суде базой вещественных доказательств о противоправной деятельности.

На какие признаки внешности и поведения необходимо обратить внимание при изучении объекта посредством наблюдения? Каково значение скрытого наблюдения для проведения других оперативно-разыскных мероприятий?

5. Проанализируйте ситуацию.

Для того чтобы успешно работать в службе наружного наблюдения («наружке»), нужно как минимум быть неплохим артистом и уж обязательно быть очень находчивым человеком, потому что ситуации «в поле» порой возникают самые непредвиденные.

Кстати, офицеры наружного наблюдения, если они уверены в маршруте движения «объекта», могут контролировать его и без слежки. Скажем, под видом монтера, ремонтирующего проводку на столбе, дорожного рабочего, дворника во дворе, где живет «объект». Тут нет никаких ограничений для методов ведения слежки. Причем от таких людей требуется не только сообразительность, но и множество навыков, напрямую с их работой не связанных.

Вот что рассказал один майор в отставке, долгие годы проработавший в службе наружного наблюдения ГУ МВД России по г. Санкт-Петербургу и Ленинградской области:

«Однажды я контролировал «объект» под видом электромонтера. Я чинил электрощит в парадной, где проживал подозреваемый, и одновременно отслеживал его контакты. А «объект», надо сказать, попался бывалый и о наших методах знал немало. Представь себе, «объект» выходит из квартиры, проходит мимо меня и... из соседней квартиры появляется старушка: «Ой, милоч, у меня утюг сгорел. Почини, будь добр. На бутылку дам».

Начинаю отнекиваться, но «объект» вдруг останавливается и с таким подозрением на меня смотрит. Что это, мол, за электрик, который от бутылки отказывается. Пришлось согласиться и починить бабушке утюг. Слава Богу, что я дома это неоднократно делал, а то совсем уж подозрительно было бы. Так что офицерам «наружки» многое надо знать и уметь. Только ради того, чтобы не завалить операцию и не вызвать к себе повышенного интереса...».

Какими психологическими качествами (кроме артистизма и находчивости) должен обладать сотрудник, осуществляющий наружное наблюдение? Какова связь наружного наблюдения с другими ОРМ?

6. Проанализируйте ситуацию.

Следовало хорошенько вжиться в выбранную легенду, что потребовало от Быстролетова многих усилий. Он тщательно создавал свой новый образ: покупал новую одежду, строил быт, обрастал связями. Вскоре все его недавно приобретенные греческие знакомые (студенты, торговцы, священнослужители) стали присылать Быстролетову письма, что создавало у немцев иллюзию его участия в местной греческой колонии. Его искусство в тысячу раз более тонкое, чем у лучшего актера, и он не смел в чем-то снизить качество игры. Перевоплотиться для сцены трудно, а для игры в жизни среди своих врагов – несравненно труднее. Да, он умел вжиться в роль, а ролей было так много, что даже под воздействием эфирного наркоза говорил и ругался по-английски (он сам просил резидента устраивать ему подобные «проверки»).

Что означает для оперативного сотрудника «вжиться в роль»? Что означает создать легендированный образ? Каковы его основные элементы? Что влияет на создание легендированного образа оперативным сотрудником?

7. Проанализируйте ситуацию.

При внедрении в преступную среду с целью не допустить совершения преступления либо способствовать его раскрытию сыщик как бы един в двух лицах: он и официальный сотрудник со всеми вытекающими последствиями, и агент. В то же время это – хождение по лезвию ножа, постановка человека в крайне опасную ситуацию с угрозой для жизни. Допустимо ли это? То, что можно агенту, не имеет права делать официальный сотрудник. Естественно, возникает немало коллизий. Кроме того, далеко не каждому человеку (и сыщику) дано играть разные роли. Причем играя роль на сцене, актер может и сфальшивить, сыщику же, играя роль, фальшивить нельзя, тем более – ошибиться. Ошибка может привести к трагическому концу. В борьбе с преступностью иногда складывается ситуация, которую языком уголовного права можно назвать состоянием крайней необходимости, когда нужно предотвратить большое зло, даже идя на риск. Ну, а риск –

составная часть профессии сыщика. Такая работа подлинно героическая. Нередко внедрение – единственный способ предотвратить зло. Сделать эту работу может только тот, в ком «дремал» актер. Если хотите, это вид призвания. Если актер свою роль многократно репетирует, поправляет сам и с помощью режиссера, то сотрудника угрозыска к его роли можно только подготовить. А дальше он действует сам, попадая в такие условия, которые предвидеть бывает практически невозможно.

Дайте психолого-тактическую характеристику оперативного внедрения. В чем заключается специфика подготовки оперативного сотрудника к оперативному внедрению?

8. Ознакомьтесь с ситуацией.

В 1970–1980-х гг. всем англо-американским разведкам, действовавшим в Москве под прикрытием посольства, была присуща одна характерная деталь – пристрастие к маскарадам. Да, мир разведки во многом схож с театром. Но пренебрежение законами того и другого жанра – прямая дорога к провалу и освистанию.

Один из непреложных постулатов сцены, будь то подмостки театра или разведка, гласит: «Не повторяйся!» Однако ЦРУ, вопреки этой заповеди, костюмированные балы с участием своих высокопрофессиональных сотрудников поставило на конвейер.

Появление переодетых англо-американских разведчиков неизменно вызывало улыбки у наших контрразведчиков: «Опять шпионский балаган с участием ряженых!» Нередко переодевание играло против самих режиссеров-постановщиков костюмированных балов – облачаясь в чужую шкуру, разведчик, по сути, проводил сеанс самоуспокоения, вел себя сродни страусу, прячущему голову в песок при возникновении опасности.

Можно по пальцам пересчитать случаи, когда маскарад достигал поставленной цели, а актер-разведчик не был освистан по ходу шпионского спектакля нашей «наружкой». Нередко американские разведчики в качестве камуфляжа использовали женскую одежду, не понимая, что занимаются самообманом и саморазоблачением: дешифрующим признаком была их... походка, ведь для опытного глаза не составляло труда отличить грациозную женскую поступь от твердых, решительных движений мужчины.

Вообще опытные сыщики наружного наблюдения сначала запоминают походку объекта, а потом уже остальные внешние признаки.

В чем суть принципа «Не повторяйся!» для перевоплощения? Почему перевоплощение в процессе проведения ОРД отождествляют с искусством?

9. На основе изучения нижеизложенной программы оперативно-психологической подготовки сотрудников спецслужб на одном из семинарских занятий обсудите методiku обеспечения психологической готовности к осуществлению ролевого поведения. Каких знаний, навыков, умений вам недостает? Какие из них необходимы для осуществления опроса, наведения справок, наблюдения, внедрения, эксперимента. Перечисленные знания, навыки, умения проранжируйте относительно каждого из этих ОРМ: поставьте цифру «1» напротив самого существенного, по вашему мнению, психологического качества, цифру «2» – напротив менее существенного и т.д.

На уровне знаний обучаемые должны знать:

- содержание основных видов ролевого поведения, его внешние формы и внутреннее содержание;
- особенности осуществления перевоплощения в процессе выполнения оперативных задач, применение актерских психотехник;
- особенности разработки и создания легендированно-ситуативных линий поведения;
- особенности создания оперативных имиджей;
- психологические особенности поведенческого манипулирования людьми;
- психологию блефа и особенности его применения в деятельности сотрудников спецслужб;
- особенности создания психологических композиций в процессе выполнения оперативно-служебных задач;
- способы выявления лжи и фальши в профессиональном общении оперативного сотрудника с объектами профессионального интереса;
- психологические особенности установления контакта с лицами, представляющими оперативный интерес;
- психологические особенности подбора и привлечения лиц к негласному сотрудничеству;
- психологические особенности возможных провокаций со стороны объектов профессионального интереса и методы противодействия им;
- тактические и психологические аспекты личной безопасности при выполнении оперативно-служебных задач.

На *уровне навыков и умений* обучаемые должны овладеть навыками ролевого поведения и уметь:

- применять специальные психолого-ролевые приемы в процессе осуществления профессиональной деятельности;
- использовать приемы актерской психотехники в профессиональной деятельности;
- создавать психологические композиции при решении различных служебных задач;
- применять методы психологического воздействия в процессе профессионального общения;
- распознавать психолого-ролевые приемы, используемые лицами профессионального интереса в процессе общения;
- выбирать оптимальную ролевую позицию в процессе профессионального общения;
- выявлять элементы неискреннего поведения в контактном взаимодействии с лицами профессионального интереса;
- применять приемы психологического манипулирования;
- организовывать и проводить психологическую подготовку агентов;
- противодействовать провокациям и строить правильную линию поведения с людьми, их осуществляющими;
- применять психологические знания в процессе выполнения оперативно-служебных задач.

10. Определите, какие ОРМ должны быть произведены для раскрытия данного преступления? Как целесообразно осуществлять профессионально-психологическую подготовку для их производства?

6 марта 2001 года около 00:15 на выезде из Смоленска в районе д. Корохоткино (дачный поселок) четверо неизвестных в камуфлированной форме с надписями «ОМОН», вооруженные тремя автоматами АТС-74-У и пистолетом ТТ, с помощью жезла остановили автобус марки «Неоплан», в салоне которого находились около 40 пассажиров, следовавших в город Москву за покупками («челноки»). Преступники под угрозой применения оружия заставили водителя выехать на малооживленный участок дороги возле д. Ковалевка, Кардымововского района Смоленской области, где по очереди вывели всех пассажиров из автобуса и открыто похитили деньги, изделия из золота и другие ценные вещи на общую сумму около 350 тысяч рублей. После совершения преступления преступники скрылись на автомашине ВАЗ 21099 с номерами, принадлежавшими автомашине «Камаз», зарегистрированной в другом районе Смоленской области.

11. Определите, какие ОРМ должны быть произведены для сбора доказательств по делу. Какую профессионально-психологическую подготовку необходимо провести для их успешного проведения?

В январе 2002 года в Юго-Восточном округе Москвы по подозрению в причастности к совершению ряда грабежей и разбойных нападений на водителей автотранспортных средств были задержаны жители республики Ингушетия Тунгуев, Хаджиев, Баркинхоев и житель Москвы Арапиев, которые 5 января 2002 года, следуя на автомашине «Тойота Лэнд Круизер 80» белого цвета, принадлежащей Арапиеву, в районе Манежной площади увидели автомашину «Мерседес Бенц 500» черного цвета и решили завладеть ею. С этой целью проследовали за автомашиной, выбирая момент для нападения. В районе Серебряного Бора, напротив ворот одной из дач, водитель «Мерседеса» остановился и вышел из автомашины, чтобы открыть ворота. Когда он собирался сесть за руль на него напали Тунгуев, Хаджиев и Баркинхоев, а Арапиев находился в своей автомашине. Затащив водителя на заднее сидение и уложив его на пол, за руль машины потерпевшего сел Тунгуев, и группа поехала по МКАДу в сторону Каширского шоссе. По дороге Хаджиев узнал владельца автомобиля и сообщил, что это писатель Жванецкий, после чего они решили его не бить. В районе дома 17 второго квартала Капотни, у проходной Московского нефтеперерабатывающего завода, бандиты высадили потерпевшего из автомашины и на ней скрылись.

12. Определите психологически обоснованные варианты успешного задержания опасного преступника с использованием факторов внезапности и усыпления его бдительности.

1) Вводная: Ранее судимый за убийство Чикин был объявлен во всероссийский розыск Центральным РОВД г. Н-ска 16 мая сего года по обвинению в кражах личных автомобилей граждан и разбойном нападении на кассира мебельного комбината. Однако принятые меры по установлению его местонахождения результата не дали. 10 июля сего года в 11:30 начальнику ОУР Центрального РОВД позвонили и сообщили, что Чикин находится в кафе-баре на 3-м этаже гостиницы «Турист», куда зашел с неизвестным парнем несколько минут назад. Они взяли по коктейлю, но садиться не стали, стоят у стойки. У Чикина оттопыривается ветровка, скорее всего, он имеет при себе оружие. Ведут себя очень настороженно, вещей при себе не имеют. Посетителей в кафе немного. От здания РОВД до гостиницы «Турист» расстояние 500 метров. Проанализировав ситуацию, начальник ОУР принял решение задерживать Чикина с его приятелем в гостинице.

Сформулируйте произвольно (по фотографии, описанию свидетелей) психологический портрет разыскиваемого преступника, привлекая стандартные параметры для его составления.

- а) общие особенности личности и доминирующая мотивация преступления;
- б) особые индивидуальные психологические черты (привычки, склонности, навыки, стереотипы поведения и т.п.);
- в) возраст;
- г) район, место жительства;
- д) род занятий, место работы;
- е) уровень образования и профессиональной квалификации;
- ж) национальные особенности, происхождение;
- з) семейное положение;
- и) наличие детей;
- к) отношение к различным видам деятельности;
- л) наличие прошлой судимости и вид прежде совершенного преступления;
- м) наличие психической или физической патологии, уродства;
- н) функциональные и антропологические особенности (внешность, телосложение, мимика, жесты, характер речи и т.п.);
- о) характеристика сексуальной сферы и некоторые другие.

2) Вводная: Обманщика нередко выдают не только «бегающие» глаза и дрожащие руки. Когда человеку задают нежелательный или неудобный вопрос, он обычно переспрашивает, потирает нос, подбородок, прикуривает или оттягивает ворот рубашки и т.п., выигрывая время и подбирая подходящий ответ.

Определите, какие еще внешние проявления у лиц, представляющих оперативный интерес, отличают неискренние высказывания от правдивых и дают основания убеждаться в искажении информации.

А) Осведомленность

Правдивые высказывания часто выходят за рамки знаний человека и его осведомленности. Он обычно строит правдивые суждения на основе не только личного опыта, но и тех фактов, которые реально наблюдал или слышал о них от других лиц либо читал о них в книгах, журналах, газетах и т.п.

Лживые высказывания.....?

(Последние обычно ограничены опытом, квалификацией и образованием человека, а также его способностями к фантазированию.

Кроме того, измышления могут строиться на основе типовых вариантов поведения, имеющих прецеденты в реальной жизни, литературе, кино и т.д.).

Б) Речевая характеристика высказываний

Правдивые высказывания, как правило, формулируются собственными словами, отражающими реальный кругозор человека, его жизненный опыт и образование.

Лживые высказывания.....?

(Обычно лживые речевые утверждения в целях придания большей значимости изобилуют сложной терминологией (медицинской, правовой и т.д.), что указывает на использование словарного запаса, не свойственного данному человеку, не соответствующего уровню его образования, квалификации и жизненного опыта).

В) Уникальность высказываний

Правдивые высказывания всегда индивидуализированы и носят уникальный характер. В них больше деталей, событий и конкретных участвующих лиц.

Лживые высказывания.....?

(Последние более схематичны, стереотипны, лишены частных деталей, конкретных действующих лиц. Часто по поводу таких высказываний может возникнуть предположение о том, что вы их уже когда-то и где-то слышали).

Г) Эмоциональность и убедительность высказываний

Правдивые высказывания всегда сопровождаются сильными эмоциями и убедительностью речи человека. Он говорит правду, его трудно сбить с толку, заставить отказаться от своих слов, изменить точку зрения.

Лживые высказывания.....?

(Как правило, сопровождаются меньшими эмоциями. Иногда эмоции носят инсценированный характер. Можно подозревать, что эмоции и переживания искусственны и умышленно демонстрируются человеком).

Д) Кажущиеся несоответствия в высказываниях

Как ни парадоксально, но в правдивых высказываниях можно чаще встретить несоответствия, несогласованность деталей, что отражает факты реальной противоречивой жизни.

Лживые высказывания.....?

(Обычно в них все факты согласованы. Это обстоятельство часто свидетельствует о неискренности человека).

Е) Ролевая позиция говорящего

В правдивых высказываниях проявляется истинная личная позиция человека, его убежденность. Он говорит от своего имени, не занимая несвойственной ему социальной роли.

Лживые высказывания.....?

(Нередко в этих речевых конструкциях проявляется позиция стороннего наблюдателя («так обычно делают», «так говорят», «таким образом надо поступать» и т.п.). Кроме того, возможно занятие позиции, выгодной для говорящего, например, «борца за справедливость», «критика социальных недостатков» и др.).

Ж) Неоднократное повторение одних и тех же утверждений

Правдивые высказывания при отсутствии вопроса собеседника, как правило, не повторяются.

Лживые высказывания.....?

(В них в целях воздействия на собеседника утверждения часто повторяются).

3) Вводная: Начальника ОУР ОВД капитана полиции Орлова вызвал к себе начальник ОВД: «Признавайся, Виктор Петрович, – подполковник Логвинов был явно в неплохом настроении. – Скажи-ка, сколько за этот год в остатке квартирных? Вместе с материалами? Двадцать семь! Да-да, недурно. Ну, ладно, есть шанс реабилитироваться. Только что мне звонил начальник из Петровска, они взяли при сбыте бывшего нашего домушника Цыганенко. Ты его знаешь, последний раз он освободился, когда еще я был начальником розыска. Так вот, при нем есть вещицы, совпадающие по нашим трем квартирам, – соседи по ориентировкам определились. Нашли дактокарту, эксперт посмотрел – по одной пальцы сходятся. Боюсь, где три, там и тридцать, он у нас последнее время не жил, околачивался уже лет пять в Петровке, а нас мог навещать через день. Твоя задача – пока его привезут – подготовиться. Понял? Продумай все тщательно. Цыганенко – жук еще тот. Ну, давай...».

При постановке задачи оперативному сотруднику или иному лицу на осуществление контактов с предполагаемым преступником в инструктаже надо помимо сведений о его преступной деятельности и иных моментов указывать личные особенности источника информации.

Какие группы характеристик личности наиболее важны для упоминания в инструктаже?

А) Семейно-бытовые черты (самостоятельный, беззаботный, любитель развлечений и женщин и т.п.).

Б) Особенности, связанные с криминальной активностью (агрессивный, эгоистичный, завистливый, чувствительный к сохранению своего авторитета и т.п.).

В) Особенности, влияющие на содержание контактов (подозрительный, коварный, переживает разрыв с женой и т.п.).

Г) Сильные и слабые стороны человеческой натуры (эрудированный, сентиментальный, лентяй и т.п.).

Д) Увлечения и необычные интересы (коллекционер чего-либо, спортсмен, любит путешествовать и др.).

13. Что представляет собой профессионализм оперативных сотрудников и для чего он нужен? Каковы источники профессионализма оперативников? Может ли он сформироваться без практической подготовки? Каковы основные качества, умения и навыки успешного оперативного сотрудника?

Вопросы целесообразно обсудить на начальном этапе практического занятия, предваряемого краткой лекцией, с использованием приведенного в пособии материала, к которому добавляются сведения, характеризующие профессионализм сотрудников подразделений, проходящих подготовку.

Задания:

1. Проанализируйте деятельность главных персонажей фильма «Место встречи изменить нельзя» Жеглова и Шарапова. Обоснуйте профессиональную позицию, которая характерна для каждого из них. Есть ли разница в их профессиональных позициях?

2. Возвращаясь домой из служебной командировки в свой город, вы стали попутчиком трех молодых парней. Стоя в коридоре вагона, из-за неплотно прикрытой двери купе вы услышали разговор, свидетельствующий о том, что парни впервые едут в ваш город, где у одного из них есть хорошая знакомая, которая пообещала дать «классные наклейки на пару-тройку жирных котлов». Далее в разговоре собеседники проанализировали тактику действий по маскированию своей роли «домашников» перед членами семьи «подруги», после чего один из них спросил: «А как быть с клиентом по купе? Убрать бы, что-то рожа мне его не нравится...». В ваш город поезд прибывает через сутки.

а) Проанализируйте ситуацию и определите, какие профессиональные позиции могут проявиться в ней?

- осторожная (остаться «нейтральным», не вызывая к себе ни подозрения, ни положительных эмоций);

- решительная (стать «нужным» данной преступной группе, возбудить у них интерес к себе своей потенциальной полезностью во время пребывания в вашем городе).

б) Дайте обоснование своей профессиональной позиции в этой и подобных ситуациях.

3. Используя обсужденные выше основные качества, умения, навыки успешного оперативного сотрудника, оцените слагаемые профессионализма в приводимом примере (фрагмент из книги Б. Акунина «Статский советник»).

Такого допроса Эрасту Петровичу видеть еще не приходилось.

– Что это он у вас прикрученный сидит, будто на электрическом стуле? – удивился князь, когда вошли в комнату для допросов. – Слышали про новейшее американское изобретение? Вот сюда и сюда (он ткнул сидящему в запястье и затылок) присоединяют электроды и пропускают ток. Просто и эффективно.

– Пугать изволите? – нагло улыбнулся скованный, обнажив щербатый рот. – Напрасно. Я пыток не боюсь.

– Помилуйте, – удивился Пожарский. – Какие пытки? Мы ведь в России, а не в Китае. Велите развязать, Петр Иванович. Что за азиатчина, право.

– Отчаянный субъект, – предупредил Бурляев. – Может броситься.

Князь пожал плечами:

– Нас тут шестеро, и все исключительно крепкой комплекции. Пускай бросается.

Пока отцепляли ремешки, петербуржец с любопытством рассматривал пойманного террориста. И вдруг с чувством сказал:

– Боже мой, Николай Иосифович, вы даже не представляете, до чего я рад вас видеть. Познакомьтесь, господа. Перед вами Николай Селезнев собственной персоной, неустрашимый герой революции. Тот самый, что прошлым летом застрелил полковника фон Бока, а потом с пальбой и взрывами сбежал из тюремной кареты. Я его из вашего описания сразу опознал. Схватил досье – и в дорогу. Ради милого дружка шестьсот верст не околица.

Трудно сказать, на кого это заявление подействовало сильнее – на ошеломленных москвичей или на арестанта, застывшего с преглупой миной на лице: губы еще раздвинуты в улыбке, а брови уже поползли вверх.

– А я – полковник Пожарский, вице-директор Департамента полиции. Раз вы, Николай Иосифович, нынче в Боевой Группе, то мы с вами уже встречались, на Аптекарском острове. Незабываемая была встреча.

И, не снижая темпа, энергично продолжил:

– Вас, душа моя, мне сам Бог послал. Я уж думал в отставку, а тут вы сами пожаловали. Так бы и расцеловал.

Он даже сделал к арестанту некое движение, будто и в самом деле намеревался его облобызать, и бесстрашный террорист поневоле вжался в спинку стула.

Я пока в поезде ехал, статейку сочинил, – доверительно сообщил ему стремительный флигель-адъютант и вынул из портфеля исписанный листок. – Называется «Конец БГ близок». Подзаголовок – «Триумф Департамента полиции». Послушайте-ка: «Злодейское умерщвление незабвенного Ивана Федоровича Храпова недолго оставалось неотомщенным. Тело страдальца еще не предано земле, а московские сыскные органы уже арестовали опаснейшего террориста Н.С., который дал подробные показания о деятельности Боевой Группы, членом которой он является». Тут немного со стилем не того, два раза «который», но ничего, редактор поправит. Дальше читать не буду – смысл вам понятен.

Задержанный, которого, оказывается, звали Николаем Иосифовичем Селезевым, ухмыльнулся:

– Чего уж непонятного. Угрожаете скомпрометировать меня перед товарищами?

– И это для вас будет пострашнее виселицы, – уверил его князь.

– Ни в тюрьме, ни на каторге никто из политических вам руки не подаст. Зачем государству вас казнить, брать лишний грех на душу. Сами в петлю полезете.

– Ничего, не полезу. Мне веры побольше, чем вам. Приемчики Охранки моим товарищам известны.

Пожарский спорить не стал:

– Оно конечно, кто же поверит, что безупречный герой террора сломался и все выдал. Психологически недостоверно, я понимаю. Только вот... Господи, где же они... – Он порылся в своем желтом портфеле и извлек оттуда стопку небольших прямоугольных карточек. – Вот. А я уж, испугался, думал, в спешке на столе оставил. Только вот, говорю, безупречный ли. Я знаю, у вас в партии нравы строгие. Вам бы лучше к анархистам, Николай Иосифович, у них оно того, поживее. Особенно с вашим пытливым характером. Полюбуйтесь-ка, господа, на эти фотографические снимки. Сделаны через потайное отверстие в одном порочнейшем заведении на Лиговке. Это вот наш Николай Иосифович, его тут сзади видать. А с ним – Любочка, одиннадцатилетнее дитя. Т.е., конечно, дитя разве что в смысле возраста и телесного сложения, а по опыту и привычкам совсем даже не дитя. Но если ее биографию не знать, смотрится чудовищно. Вот, Петр Иванович, на эту посмотрите. Здесь и Николая Иосифовича хорошо видно.

Полицейские сгрудились вокруг Пожарского, с интересом рассматривая снимки.

– Взгляните, Эраст Петрович, какая гадость! – возмущенно воскликнул Смольянинов, протягивая Эрасту Петровичу одну из фотографий.

Фандорин мельком взглянул и ничего не сказал.

Арестант сидел бледный, нервно кусая губы.

– Любопытствуйте и вы, – поманил его пальцем князь. – Вам ведь тоже интересно. Сергей Витальевич, голубчик, дайте ему. Попробуйте – не страшно, еще напечатаем. В сочетании с этими снимками психологический портрет господина Селезнева получится совсем иного оттенка. Я ведь понимаю, Николай Иосифович, – снова обратился он к террористу, остолбенело пялившемуся на фотографическую карточку. – Вы не то чтобы законченный развратник, вам просто любопытно стало. Опасное качество – чрезмерное любопытство.

Пожарский вдруг подошел к нигилисту, крепко взял его за плечи обеими руками и заговорил медленно, размеренно, словно вбивал гвозди:

– Вы, Селезнев, получите не героический процесс, на котором в вас будут влюбляться дамочки из зала. В вас плюнут ваши же товарищи как в предателя и подонка, запятнавшего светлый лик революции.

Арестант заворожено смотрел на говорившего снизу вверх.

– А теперь я вам обрисую иную возможность. – Князь убрал руки с плеч Селезнева, пододвинул стул и уселся, изящно закинув ногу на ногу. – Вы человек смелый, веселый, безудержный. Что вам за интерес якшаться с этими тоскливыми страстотерпцами, вашими нудными товарищами по революционной борьбе? Они – как пчелы, которым нужно сбиваться в рой и жить по правилам, а вы одиночка, сам по себе, и законы у вас свои собственные. Признайтесь, ведь в глубине души вы их презираете. Они для вас чужие. Вам нравится играть в казаки-разбойники, рисковать жизнью, водить полицию за нос. Так я вам устрою игру поинтересней и порискованней революционной. Сейчас вы кукла в руках партийных теоретиков, которые пьют кофий со сливками в Женеве и Цюрихе, пока дурачки вроде вас поливают кровью российские мостовые. А я вам предлагаю самому стать кукловодом и дергать за ниточки всю эту волчью стаю. Уверяю вас, получите истинное наслаждение.

– Я буду за ниточки дергать их, а вы меня? – хрипло спросил Селезнев.

– Вас, пожалуй, подергаешь, – засмеялся Пожарский. – Наоборот, я буду целиком и полностью от вас зависеть. Я делаю на вас большую ставку, иду ва-банк. Если вы сорветесь, моей карьере конец. Видите, Селезнев, я с вами абсолютно откровенен. Кстати, как ваше революционное прозвище?

– Рахмет.

– Ну а для меня вы будете... предположим, Гвидон.

– Почему Гвидон? – Селезнев озадаченно нахмурился, будто никак не поспевал за ходом событий.

– А потому что будете летать с вашего острова Буяна ко мне, в царство славного Салтана, то комаром, то мухой, то шмелем.

Внезапно Эраст Петрович понял, что вербовка уже состоялась. «Да» еще не сказано, но невидимый рубеж перейден.

Дальше и в самом деле все произошло очень быстро, в считанные минуты.

Сначала Рахмет рассеянно, как о чем-то незначащем, ответил на быстрые вопросы виртуозного дознавателя о количественном составе Боевой Группы (оказалось, что их всего четверо: старший по кличке Грин, Емеля, Снегирь и сам Рахмет). Потом дал каждому яркую и сочную характеристику. Про главаря, к примеру, сказал так: «Он как Франкенштейн из английского романа, получеловек-полумашина. Когда говорит или двигается, прямо слышно, как шестерни побрякивают. Для Грина есть только черное и белое, его не собьешь».

Так же охотно, без сопротивления Рахмет назвал адрес конспиративной квартиры и даже согласие на добровольное сотрудничество написал легко, как любовную записочку. Вид у него при этом был вовсе не испуганный и не пристыженный, а скорее задумчивый, словно человек открывал для себя новые, неожиданные горизонты и еще не вполне освоился с представившимся его взору ландшафтом.

– Идите, Гвидон, – сказал Пожарский, крепко пожав ему руку. – Ваше дело – найти Грина и отдать его нам. Задача трудная, но вам по плечу. И не бойтесь, что мы вас подведем. Вы теперь самый главный для нас человек, мы на вас молиться станем. Связь, как условлено. С Богом. А если не верите в Бога, то попутного ветра.

Едва за бывшим террористом Рахметом, новоиспеченным «сотрудником» Гвидоном закрылась дверь, Бурляев уверенно сказал:

– Сбежит. Не прикажете ли приставить к нему пару хороших филеров?

– Ни в коем случае, – покачал головой князь и зевнул. – Во-первых, филеров могут заметить, и мы его провалим. А во-вторых, не будем оскорблять нашего комарика недоверием. Я эту породу знаю. Сотрудничать станет не за страх, а за совесть, с вдохновением и фантазией. Пока острота ощущений не притупится. Тут, господа, главное момент не упустить. А он непременно настанет, этот момент, когда наш Гвидон вдруг сообразит, что еще пикантней будет совершить двойное предательство, т.е. дергать за ниточки обе куклы, полицейскую и революционную, стать самым главным кукловодом. Здесь-то наш с Николаем Иосифовичем вальс и закончится. Только бы услышать, когда музыка перестанет играть.

– Как это верно! – горячо воскликнул Зубцов, глядя на столичного психолога с неподдельным восхищением. – Я об этом много думал, только называл про себя по-другому. Вести «сотрудника», господа, – это все равно что вступить в тайную связь с замужней дамой. Надо беречь ее, искренне любить и постоянно заботиться о том, чтобы не скомпрометировать ее, не разрушить ее семейного благополучия. А когда чувство иссякнет, нужно по-доброму расстаться и подарить ей на прощанье что-нибудь приятное. Чтобы без горечи, без взаимных обид.

ТРЕНИНГОВЫЕ ЗАНЯТИЯ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ САМООПРЕДЕЛЕНИЮ И АДАПТАЦИИ ОПЕРАТИВНЫХ СОТРУДНИКОВ

Проблема убеждающего воздействия настолько актуальна, настолько жизненна, что допускает огромное количество вариантов ее осмысления.

Убедить в чем-то – значит расширить области сходства убедившего с убежденным. Это сходство может быть в сфере значений, представлений, намерений, отношений к какому-то событию или человеку, целей и ценностей, а также способов движения к целям, т.е. способов действия. Если посмотреть на всех людей как на возможные объекты убеждающего воздействия, то они для убеждающего их субъекта могут разделиться на три группы. «Я, субъект, могу взяться за убеждение в чем-то какого-то единственного другого. Я могу убедить в чем-то целую группу людей. Наконец, я могу захотеть убедить в чем-то самого себя». В этом случае говорят: «Я хочу убедиться».

Что труднее: убедить в чем-то одного-единственного человека, группу или себя? Также трудно разработать универсальные приемы убеждающего воздействия. Тренинг позволяет опробовать индивидуальные методы убеждающего воздействия, учитывающие неповторимость и уникальность личности.

Упражнение 1. Виды вопросов

Цель: отработка техники формулирования закрытых вопросов и умений психологического воздействия.

Эффективность профессионального общения во многом зависит от того, умеем ли мы задавать вопросы, не вызывая негативной ответной реакции. Участникам предлагается провести опрос граждан по выбранной ими теме. В ходе опроса отработать технику конструктивных вопросов.

Виды вопросов и способы их формулирования

<i>Виды вопросов</i>	<i>Как это сделать?</i>
Открытые – вопросы, предполагающие развернутый ответ	Начинайте вопрос со слов: Что? Как? Почему? Каким образом? При каких условиях? На какие факты нам необходимо обратить внимание? Что следует предпринять, чтобы изменить ситуацию? Как мы могли бы сформулировать свою задачу? Что вы имеете в виду, когда говорите о...?

Закрытые – вопросы, предполагающие однозначный ответ, или ответ «да», «нет»	Вы были на месте происшествия? Вам известно, по какому поводу Вас пригласили? Вы сожалеете, что были участником этого события? Вы хотите разобраться в деле? и т.п.
Альтернативные – вопросы, в формулировке которых содержатся варианты ответов	Вы предпочитаете воспринимать информацию на слух, зрительно или комбинированно? Вы предпочитаете, чтобы я дал вам ответ по телефону, прислал по факсу или лично при встрече? Вас интересует мотивация корыстных, насильственных или корыстно-насильственных преступников?

Рекомендации. «Правильный вопрос» помогает понять психологическую сущность опроса. Участники осознают, что неправильно сформулированный вопрос способен вызвать негативный эффект, а причина этого в том, что некоторые вопросы воспринимаются как скрытые обвинения, упреки, ложные интерпретации.

Обсуждение. «Как можно снизить эффект негативной реакции?» Обобщив все высказывания, тренер делает вывод, что наиболее нейтральными являются вопросы, содержащие местоимение «мы» или вообще не содержащие местоимений. Когда в вопросе используется местоимение «ты» или «вы», опасность негативной реакции значительно выше. Нейтрализовать этот эффект можно лишь подчеркнутой вежливостью.

Упражнение 2. Активное слушание

Цель: отработка техник повторения и перефразирования с краткой передачей сути; отработка умений активного слушания.

Умение слушать представляет собой одно из важных умений сотрудников оперативных подразделений ОВД. Участники анализируют видеозаписи ситуаций общения между людьми, в которых явно наблюдаются признаки «плохого слушания».

Рекомендации. После просмотра обсудить вопросы: «Какие признаки «плохого слушания» вы заметили?», «Как они влияют на ход общения?». Резюмируя все сказанное, тренер может сделать вывод, что профессиональное общение может быть неэффективным, если сотрудники проявляют неадекватный зрительный контакт и незаинтересованную позу; не выдерживают паузы; стремятся «подгонять» собеседника (быстрые кивки головой, завершение фраз за собеседника: «Да-да, все понятно» и т.п.); слушающий в момент слушания не меняет выражения лица; одновременно делает что-то еще и т.п. В профес-

сиональном общении сотрудникам оперативных подразделений ОВД важно знать и уметь применять на практике эффективные техники активного слушания.

Каждому участнику выдается листок с основными техниками активного слушания. Все знакомятся с полученной информацией, а затем всем предлагается поэкспериментировать с техниками «повторение» и «перефразирование». Группа делится на пары, один из пары выступает в роли гражданина, который сообщает какую-то информацию, второй участник выступает в роли оперативного сотрудника. Сотруднику, используя техники повторения и перефразирования, необходимо добиться полного понимания позиции гражданина, а изложенная информация должна для него стать максимально прозрачной. Желаящим парам предлагается разыграть данную ситуацию.

После разыгрывания ситуации участникам задаются следующие вопросы: «Какую технику было легче использовать?», «Какая техника повторения или перефразирования является более эффективной?». Резюмируя все сказанное, тренер может сделать вывод, что все можно передать своими словами, при этом можно изменить первоначальный текст до неузнаваемости. Поэтому, возможно, лучше передавать суть сказанного партнером его, а не своими словами? Возможно, что наиболее эффективны краткие повторения, иногда повторение лишь одного из слов, сказанных партнером. Такие повторения звучат как вопрос, как мягкое приглашение развить свое высказывание. Партнер чувствует, что неполно выразил свою мысль, и воспринимает повторение своих слов как естественное приглашение к уточнению и развитию своих высказываний, что помогает прояснить суть его сообщения.

<i>Техники</i>	<i>Как это сделать?</i>
Повторение – это дословное воспроизведение, цитирование сказанного партнером	1. Вставляйте цитаты из высказываний партнера в собственные фразы: Итак, вы считаете, что... (далее цитата). Насколько я вас понял... (далее цитата). 2. Повторите дословно последние слова партнера по общению. 3. Повторите с вопросительной интонацией одно или два слова, произнесенные партнером.
Перефразирование – это краткая передача сути высказывания партнера	1. Лаконично формулируйте сказанное партнером. 2. Следуйте логике партнера, а не собственной логике.

Интерпретация – это высказывание предположения об истинном значении сказанного или о причинах и целях высказывания партнера	1. Задавайте уточняющие вопросы: вы, наверное, имеете в виду...? Вы, наверное, говорите это потому, что...? По-видимому, вы хотите, чтобы...? 2. Используйте технику пробных вопросов, или условных гипотез: А может быть так, что вы надеетесь...? А может быть так, что вы хотели бы...? А может быть так, что для вас важно...?
---	---

Упражнение 3. Рефлексия барьеров убеждающего воздействия

Цель: отработка техник повторения и интерпретации с краткой передачей сути.

Назовите какую-либо ситуацию обращения с просьбой (характер ситуации + объект + текст обращения). Затем сформулируйте вариант высказываний в этой ситуации (2–3 фразы). Повторите эту же процедуру для 3–4 вариантов обращений.

Рекомендации. После разыгрывания ситуаций сравниваются варианты реагирования на поведение с высказываниями партнера с возможными типами «барьеров общения»: указание; предупреждение или угроза; совет; морализирование; выспрашивание; критика или обвинение; высмеивание; смена темы; отшучивание и т.д. Являются ли варианты реагирования «барьерами слушания»? Как можно было бы изменить их, чтобы они стали «понимающими»?

Упражнение 4. Психологический портрет собеседника

Цель: анализ первого впечатления и обратной связи в общении, точность самопредставления.

Вариант 1. В течение 10 минут каждому участнику предлагается составить психологический портрет одного из партнеров. Затем один из таких портретов зачитывается, после чего тот участник, которого описывали, выступает и рассказывает о себе. Процедура продолжается до тех пор, пока не представятся все участники группы. В заключение все участники делятся своими ощущениями по поводу проделанной работы, отмечают, что они узнали о себе нового, описывая другого и получая информацию о себе.

Рекомендации. Эта процедура обладает высоким обучающим эффектом, так как дает хорошую возможность проанализировать, на что обратили внимание участники, дающие психологические портреты, удалось ли им достоверно представить психологический портрет. Данная процедура позволяет лучше узнать себя, описывая другого человека. Желательно, чтобы форма обсуждения была мягкой, ненавязчивой. Особое внимание следует обратить на тех членов группы,

которые имеют психологические особенности, осложняющие общение в группе (повышенную чувствительность к критике, обостренное внимание к чужому мнению, сильную неуверенность и т.д.). По отношению к ним ведущий использует поддерживающий стиль, не торопит в высказывании мнений.

Вариант 2. Участникам предлагается составить психологический портрет любого члена группы, описав 10–12 характерных черт, свойств и качеств, при этом нельзя использовать внешние признаки, по которым легко идентифицировать описываемого. Затем зачитываются описания, и группа определяет, кто это. Далее проводится анализ описаний, уточнение, поиск более точных характеристик.

Упражнение 5. Скрытый мотив

Цель: развитие умений задавать вопросы; расширение представлений о мотивах, побуждающих другого вступать в общение; отработка техники формулирования открытых вопросов; отработка алгоритма опроса партнера на вскрытие мотива; формирование психотехник воздействия.

В ролевой игре участвуют два человека (оперативный сотрудник и гражданин). Задача сотрудника – выяснить скрытый мотив, который лежит в основе поведения гражданина, понять, что привело к нему гражданина, каковы истинные причины его обращения в полицию. Примеры ситуаций:

1) К вам приходит гражданин и «стучит» на своего соседа. Вам необходимо установить его скрытые мотивы. Подлинной проблемой и скрытыми мотивами могут быть ссора, месть, зависть и т.д.

2) Четвертый раз за последние две недели звонит жительница с вашего участка с сообщением, что ее собирается убить напившийся муж.

Рекомендации. Участники, выступающие в роли гражданина, должны быть заранее подготовлены и проинструктированы. Важно, чтобы скрытый мотив никто в группе больше не знал, кроме тренера и «гражданина». Это сохраняет элемент интриги до самого окончания игры. Мотивами дачи ложных показаний могут быть стремление скрыть свои собственные неблагоприятные поступки, аморальное поведение; опасение испортить отношения с другими лицами, проходящими по делу. Важно не затягивать игру и закончить ее (успешно), пока всем еще хочется играть. Также следует похвалить победителя и тех участников, которые высказали достаточно точные догадки. Затем попросить группу воспроизвести наиболее удачные вопросы. После обсуждения тренер может кратко суммировать сказанное, например: «Не только содержание вопросов имело значение, но также доброже-

лательная интонация; то, что говорящего не перебивали и улыбались» и т.д. Таким образом, открытые вопросы должны быть сформулированы так, чтобы партнеру хотелось отвечать на них, чтобы они воспринимались слушателем как информационный запрос, а не как обвинение или упрек.

Упражнение 6. Убеждение

Цель: развитие умения убеждать собеседника.

Информирование. В деятельности оперативных сотрудников часто возникают ситуации, общей целью которых является убедить граждан в направлении, обеспечивающем решение профессиональных задач. К ним можно отнести убеждение изменить (исправить) поведение, получить информацию, привлечь на свою сторону, побудить к сотрудничеству и т.п. Решить данные задачи можно с применением техник, которые уже были рассмотрены, а также с использованием техники убеждения. Проблема убеждающего воздействия настолько актуальна, настолько жизненна, что допускает огромное количество вариантов ее осмысления.

Ситуации:

1) Вы пришли по поводу принудительного привода, повторной доставки к гражданину, который уклоняется без уважительных причин от явки по вызову. Убедите его явиться в отделение.

2) Убедите гражданина стать понятым.

3) Найдите аргументацию, чтобы убедить гражданина в том, что совершенные им действия являются противоправными.

4) Убедите следователя, что поручение, которое он вам дал, нет необходимости выполнять ни сейчас, ни в отдаленной перспективе.

5) Используя различные доводы, убедите гражданина в необходимости сотрудничества с вами в нелегком деле борьбы с преступностью.

Рекомендации. После проигрывания обсуждение начинается с игроков. Тренер может стимулировать обсуждение следующими вопросами: «Какие чувства ты испытывал при общении с партнером?», «Какие приемы убеждения использовались?», «Что помогло, а что мешало общению?» и т.д. Затем слово предоставляется наблюдателям. Можно задать следующие вопросы: «Достигли игроки поставленной цели, и что этому способствовало?», «Какие техники убеждения оказались наиболее эффективными?» и т.д. В завершение подводятся итоги.

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ И ТРЕНИНГАМ, НАПРАВЛЕННЫМ НА РАЗВИТИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНО ВАЖНЫХ КАЧЕСТВ ЛИЧНОСТИ ОПЕРАТИВНЫХ СОТРУДНИКОВ

1. Ознакомление с иллюзиями восприятия

Порядок проведения. Демонстрируются последовательно разные изображения, звуки, предметы, могущие вызывать иллюзии при решении оперативно-служебных задач.

Задание обучаемым. Запомнить возможные иллюзии с целью недопущения их в своей работе.

Методические рекомендации. К числу изображений вызывающих иллюзии относятся:

а) изображения с возможным двойным восприятием: профили двух людей или ваза, параллельные или непараллельные линии, пирамида или туннель;

б) изображения, вызывающие ошибки при сравнении: один и тот же предмет рядом с большим и меньшим с ним по размеру кажется меньше или больше; белый предмет рядом с черным кажется больше; ящик черного цвета кажется тяжелее белого того же веса; большой человек рядом с еще большим кажется низким; человек среднего возраста рядом с глубоким стариком кажется моложе; скорость по дороге на открытой местности (широкой дороге) кажется меньше, чем когда машина едет вдоль стены, деревьев (узкой дороге); дорога с движущимся навстречу большим автофургоном кажется уже;

в) изображения, вызывающие ошибки из-за условий восприятия: любой звук в темноте и тишине кажется громче и др.

Иллюзии также могут возникать под влиянием сильных установок на восприятие заранее заданного явления, под влиянием сильных эмоциональных переживаний. Например, при сильном страхе и палка в руках преступника может быть первоначально воспринята как ружье.

2. Определение источника звука

Порядок проведения. Обучаемым предлагается аудиозапись 8–10 различных шумов.

Задание обучаемым. Определить источники каждого из звуков и зафиксировать их на специально подготовленном бланке.

Методические рекомендации. В качестве источников звуков используются:

а) обычные звуки, воспроизводимые человеком (шаги по асфальту, земле, листве, в помещении с различным покрытием, по лестнице вверх и вниз, торопливый шаг, спокойный бег, шаги женщины и мужчины, группы людей в различной обуви, кашель, чихание, вымаркивание, скрежет зубов, «цыканье зубом», пыхтение, сопение, постанывание, оханье, вскрики, застегивание молнии, шелест одежды, чирканье спичкой, бряканье ключами, шелест страниц книги, звук разрываемой бумаги, ткани и т.п.);

б) различные звуки и шумы транспортных средств (легковые, грузовые автомашины различных марок, автобусы, мотоциклы, звуки работы двигателей, трение шин о покрытие, захлопывание дверцы, завод, глушение двигателя и т.п.);

в) звуки и шумы в помещении и на улице (открывание, хлопанье, скрип дверей, оконных рам, шум воды из-под крана, свист ветра, шум листвы деревьев, звуки дождя, грозы, издаваемые животными и птицами и т.п.);

г) звуки и шумы, связанные с криминогенными событиями (звон разбитого стекла, бутылки, звуки ударов по телу человека, палкой, борьбы людей, крики, возгласы, свист и т.п.).

Упражнение повторяется 10–15 раз на различных звуках и их комбинациях. При записи звуков и шумов каждый из них нумеруется. В различных сериях из 8–10 звуков возможно использование похожих звуков различных источников (свист человека и птицы), близких звуков однородных источников (шумы различных транспортных средств или различные вариации шагов человека) для тренировки точности восприятия.

3. Определение марки автомобиля по звуку

Порядок проведения. Обучаемым предлагаются для прослушивания звуки различных марок автомобилей.

Задание обучаемым. Запомнить, выделить отличительные особенности (в сравнении с другими схожими звуками), описать эти особенности (на бланке). Определить, сколько звуков и каких марок автомобилей были прослушаны.

Методические рекомендации. В различной последовательности или одновременно предложить слушателям для прослушивания несколько звуков различных марок автомобилей (20–30 секунд). Одновременное и в различной последовательности прослушивание 5–10 звуков не начинать до тех пор, пока все обучаемые не изучат звуки при раздельном прослушивании. После этого следует усложнять упражнение, увеличивая количество звуков и постепенно сокращая время прослушивания до 2–5 секунд.

4. Опознавание по звукам стрельбы (вида оружия и количества выстрелов)

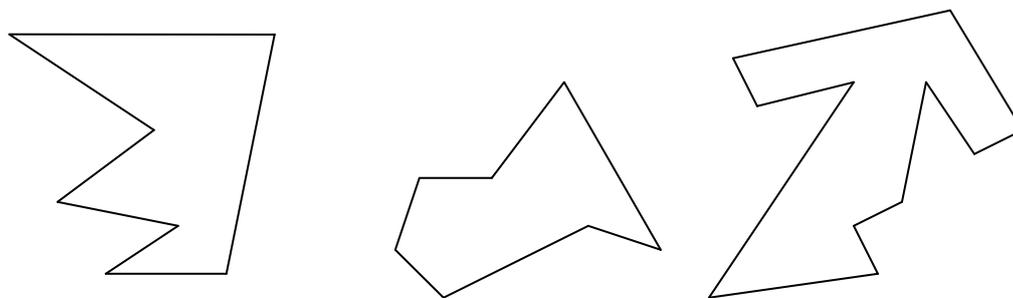
Порядок проведения. Обучаемым предлагается для прослушивания магнитофонная запись звуков выстрелов из различных видов оружия.

Задание обучаемым. Запомнить, выделить отличительные особенности и зафиксировать их на специальном бланке. В различной последовательности или одновременно прослушать 5–10 выстрелов из одного или различных видов оружия (20–30 секунд). Определить, сколько выстрелов и из каких видов оружия было произведено.

Методические рекомендации. Одновременное и в различной последовательности прослушивание 5–10 выстрелов не начинать до тех пор, пока все обучаемые не запомнят относительные особенности звуков выстрелов из различных видов оружия. После этого следует усложнять упражнение, увеличивая количество звуков выстрелов и постепенно сокращая промежутки времени между ними до 1 секунды.

5. Восприятие на ощупь предметов необычной формы

Порядок проведения. Обучаемым, которым предварительно завязывают глаза, предлагается в течение 10–15 секунд определить на ощупь последовательно 5–6 фигур необычного вида и формы (вырезаются из картона, пластика, см. рис.), а затем нарисовать их или описать словами.



Методические рекомендации. Тренировка может вестись индивидуально и попарно. Время на восприятие фигур постепенно сокращается, а сложность их конфигураций возрастает.

6. Восприятие предметов на ощупь в карманах одежды

Порядок проведения. В карманы одежды (внутренние, нагрудные и др.), под мышку, в носки и пр. помещаются различные предметы (ключи, ручка, расческа, пуговица, монеты, записная книжка, сигареты, спички, ложка, нож, кастет, пистолет и др.).

Задание обучаемым. На ощупь определить в течение 10 секунд, какие предметы и где находятся.

Методические рекомендации. Проникновение в карманы не допускается, тренировка может вестись индивидуально (с использованием помощника преподавателя) и попарно (на обучаемых). Упражнение повторяется каждым обучаемым со сменой предметов и места их расположения до достижения хороших результатов.

7. Восприятие предметов на ощупь в карманах одежды тыльной стороной руки

Порядок проведения. В карманы одежды сотрудников помещаются различные предметы.

Задание обучаемым. Стоя рядом с товарищем, в карман которого по очереди кладутся разные предметы, прикасаясь к карману тыльной стороной одной кисти, за 5 секунд определить, какой предмет там находится.

Методические рекомендации. При проведении упражнения в группе сотрудников распределяют по два-три человека, которые попеременно исполняют роль определяющего предметы, находящиеся в карманах. Каждый обучаемый повторяет упражнение до достижения хороших результатов. К занятиям необходимо подготовить не менее 30 различных предметов.

8. Развитие концентрации внимания

Порядок проведения. Сотрудники разбиваются на пары. Один выполняет задания, а другой проверяет. Затем они меняются местами и заданиями. Фиксируется время выполнения и ошибки.

а) Сотрудник пишет на бумаге числа от 1 до 20 и одновременно вслух считает от 20 до 1.

б) Сотрудник пишет на бумаге буквы алфавита от А до Я и одновременно вслух произносит их от Я до А.

в) Сотрудник воспроизводит на бумаге таблицу умножения от $1 \times 1 = 1$; $1 \times 2 = 2$ до $5 \times 10 = 50$ и одновременно вслух производит эту процедуру в обратном порядке от $5 \times 10 = 50$ до $1 \times 1 = 1$.

9. Развитие избирательности внимания и помехоустойчивости

Порядок проведения. Индивидуально ставится задача, как можно быстрее прочесть текст, в котором среди слитного набора букв нужно выделить и записать на бумаге слова. Время чтения и выписывания слов – 2 минуты.

ФЕЛКСОЛНЦЕРЬУДЕРАЙТЩКУННОВОСТЬВТФФАКТЦЕБЛЦЭКЗАМЕН
РОЛДПРОКУРОРКАРТЕОРИЯДЛПБИЗНЕСТФКЩАМАРКЕТИНГПМДАТ
АХРКДОЧИСЛОТЩЦОСЛЕДСТВИЕРЬБОУКОЛАБОРАТОРИЯДЦБАРПЕ
НЬЦЩФРЕМКЛЯКСАКРМУФЦНОСЛОВОНРЦЪАРДЕНЬГИЬКЦЩЪХСТ

УЛФПЛЬТОЮДЖРТДОВНИМАНИЕХИЩЬЪСТОЛПРТТМУТАРЕЛКАМК
УСТЮБЬТФЫВАБЩЕНИЕЭЖДЛОВЕТЕРЕЙЦУКЕКУРИЦАХЗЩШГНЕК
УЦЙСТЬБМПАКТЕКАПММИПОЛЯЧСАВСВПЕТУХПРППАОЛПЕСНЯЮ
БЪШЯФЦКАЧЕЛИКЖДОРИБАНКДДЩЖЪХКОНЬДЛОБТОЧКАПФЦКСТ
РЕМЯБДЖЗТОЛКИИПНВЕНИКПАВЫКРЕСЛОТЬБЛЖЗЩ

Методические рекомендации. Оценивается количество выписанных слов и количество ошибок (пропущенных и неправильно выделенных слов). Хорошим результатом можно считать 33 слова, записанных за две минуты. Психолог, проводящий подготовку, может сам составить несколько таких текстов для упражнений.

10. Упражнения развития восприятия

10.1. Участники групп садятся по кругу.

Инструкция. Закройте глаза. Пусть теперь каждый возьмет правой рукой руку соседа, подержит его руку в своей. Постарайтесь, не открывая глаз, сосредоточиться на звуках вокруг вас, слушайте и постарайтесь узнать звуки (1 минута). А теперь, не открывая глаз, сконцентрируйте свое внимание на ладонях соседа справа и слева. Постарайтесь понять, какая ладонь теплее, какая холоднее (30 секунд). С закрытыми глазами разнимите руки и сосредоточьтесь на своем дыхании (1 минута). Посчитайте выдохи и на пятом – откройте глаза.

10.2. Инструкция. Подходите друг к другу в произвольном порядке. Подойти надо к каждому, никого не пропустить. Постарайтесь заметить, что нового появилось в облике, состоянии, поведении каждого участника группы по сравнению с предыдущим занятием, скажите ему о том, что вы увидели. При этом только констатируйте факты.

Вопрос для обсуждения. Насколько то, что вы услышали о себе, соответствует вашим собственным впечатлениям, переживаниям, реальности?

10.3. Один из партнеров переходит в пару, сидящую слева от него, после чего сообщает второму все, что о нем узнал. Второй партнер слушает, затем корректирует рассказ о себе. Меняются ролями.

10.4. Инструкция. Сейчас мы все закроем глаза (лучше использовать повязки, шарфы, платки, которыми можно завязать глаза) и будем передвигаться по комнате, стараясь никого не задеть, в течение 3-х минут.

Вопросы для обсуждения. Как вы чувствовали себя во время передвижения по комнате? Каковы ваши впечатления?

10.5. Инструкция. Найдите партнера из тех, кто сидит напротив. Закройте глаза. Когда я скажу «начали», все мы встанем и, не открывая глаз, поменяемся местами со своими партнерами.

Вопрос для обсуждения. Все ли оказались на своих местах?

10.6. *Инструкция.* В течение 30 секунд посмотрите внимательно друг на друга, запоминая кто где сидит. Теперь закройте глаза. Сейчас некоторым из вас я предложу поменяться местами. Сделать это надо, не открывая глаз. Открыть их можно только после того, как вы окажитесь на новом месте. Итак, А. и Б. поменяйтесь местами.

10.7. *Инструкция.* Один из вас сейчас выйдет в центр круга и сядет на стул, положит руки на колени ладонями вверх, закроет глаза. Мы по очереди в произвольном порядке будем подходить к нему и класть свои руки ему на ладони. Сидящий на стуле должен понять, чьи это руки. Каждый раз я буду говорить «да», если подошедший будет назван правильно, и «нет» в случае ошибки. Напомню, что подходить мы будем в произвольном порядке, возможно, что кто-то подойдет несколько раз, а кто-то ни разу. В центре круга могут побывать 3–4 человека.

Вопросы для обсуждения. С каким трудностями вы столкнулись? Как решали поставленную перед вами задачу?

10.8. *Инструкция.* Из комнаты выйдет «доброволец». Другие участники распределяют между собой текст телефонограммы, радиogramмы (по слову на каждого) по часовой стрелке, начав с любого. После того, как «доброволец» вернется, мы все вместе по моему сигналу скажем каждый свое слово. «Доброволец» должен понять, какую строчку мы цитировали. Если «добровольцу» не удастся угадать текст с первого раза, задание рекомендуется повторить.

10.9. Участники группы делятся на пары. Один из партнеров встает за спиной другого и пальцем пишет у него на спине буквы. Задача «слепого» партнера определить, какая буква написана. Затем партнеры меняются ролями.

10.10. Каждый из участников пары по очереди говорит одну фразу, начинающуюся со слов «я вижу...», содержание которой касается внешнего облика партнера. Например, «я вижу, что твои руки лежат на коленях», «я вижу, что ты смотришь влево», «я вижу, что ты наклонил голову». Упражнение позволяет осознать различие между тем, что «я вижу» и «представляю, интерпретирую».

11. Запоминание лиц в толпе

Демонстрируется кинофрагмент о движении людей по улице. Задача – вспомнить, был ли в толпе человек с определенными приметами (называются приметы одного из них), что он делал, как себя вел? Целесообразно также дать 1–2 описания примет подозреваемых, которых не было в кадре. Упражнение повторяется 8–10 раз, при этом кинофрагменты даются более крупным планом, а число людей в кадре постепенно увеличивается с 5–7 до 12–15. При 5–10 повторениях последовательно предъявляются 2, потом 3 кинокадра.

12. Восприятие людей по фото

Вариант 1. В течение 15–30 секунд демонстрируется фотография нескольких групп людей в парке отдыха. Участники тренинга должны внимательно рассмотреть фотографию, описать людей, запечатленных на ней, их приметы и действия, предположить, как они могут повести себя дальше.

Упражнение повторяется на аналогичных фотографиях, при этом время показа последовательно сокращается до 3–5 секунд. Необходимо проанализировать типичные ошибки восприятия (приписывание, проекция, эффект упреждения и др.).

Вариант 2. В течение 10 секунд демонстрируется фотография, на которой запечатлено событие (ссора, скандал, попытка т.п.). Нужно внимательно рассмотреть фотографию и описать лиц, наиболее активно участвующих в событии, их приметы и действия, а также реакцию окружающих, детали происходящего.

Упражнение повторяется 5–10 раз на аналогичных фотографиях до достижения хороших результатов. При этом время показа последовательно уменьшается до 2 секунд.

В групповом общении используются как вербальные, так и невербальные средства передачи информации:

1) особенности «контакта глазами»; о наличии положительных, доброжелательных внутри- и межгрупповых отношений свидетельствуют «открытый взгляд», постоянные контакты глазами, сопровождаемые улыбкой;

2) характер пантомимики; о сотрудничестве, «принятии» индивида группой, идентификации с ней свидетельствуют «дружеские толчки», похлопывание по плечу, рукопожатие, сближение дистанции при общении и т.п.;

3) особенности интонации в ситуациях общения; об открытости группы по отношению к членам других групп свидетельствуют отсутствие категоричности, нетерпимости, мягкий тон, частое употребление местоимения «мы».

Своевременный анализ выраженности этих особенностей дает практическим сотрудникам значимую информацию об интегративных или, напротив, дискриминационных тенденциях в сообществе, о состоянии психологического климата в нем.

13. Развитие памяти

13.1. Запоминание слов

Для тренировки профессиональной памяти необходимо использовать мысленные образы и картины. Например, вы должны запом-

нить и в короткое время воспроизвести 20 предметов: ковер, бумага, бутылка, кровь, кресло, рыба, окно, телефон, сигарета, гвоздь, автомобиль, кофеварка, кирпич, слон, пистолет, погон, велосипед, шляпа, гайка, сковорода.

Вам необходимо нарисовать яркий мысленный образ: не буквы, не слова, а именно яркую картину.

Чтобы начать непосредственную тренировку памяти, нужно ассоциировать ковер с бумагой. Ассоциация должна быть максимально нелогичной и даже забавной. Например, можно представить ковер, сделанный из бумаги. Представьте себя прогуливающимся по этому ковру и постарайтесь услышать шорох под ногами. Листок бумаги, лежащий на ковре, не подойдет – это слишком логично. Логическая ассоциация не способствует запоминанию.

Переходите к следующему слову. Свяжите бумагу с бутылкой. О ковре пока забудьте. Вообразите следующий образ: бумага – бутылка. Представьте бутылку, из которой вместо воды ползет жеванная бумага. Далее идет кровь и т.д.

Если вам удалось достаточно явно увидеть придуманные вами картины, вам не составит трудности запомнить перечень названных предметов. Попробуйте повторить весь ряд предметов. Первое – ковер, он медленно влечет за собой бумагу, за бумагой бутылка и т.д.

13.2. Запоминание цифр

Для запоминания цифр и чисел целесообразно пользоваться системой зацепок (подстановкой предметов вместо цифр), например, 0 – Л, 1 – Н, 2 – В, 3 – Р, 8 – М – последние согласные буквы названия этих цифр.

Для цифр 4 – Ч, 5 – П, 6 – Ш, 7 – С, 9 – Д – первые согласные буквы названий этих цифр.

Попробуйте повторить весь ряд. Если это трудно, то запомните мнемоническую фразу:

ле	ни	вый	риф	мач	пи	ши	си	дя
0	1	2	3	8	5	6	7	9

Например, вам нужно запомнить адрес: дом 85, кв. 29. Для вас это будет читаться как МПВД. Введя гласные буквы можно сделать слово из любого числа, например, 73 – СЫР и СОР. В слово должна входить только нужная согласная (гласные могут быть любые). Поскольку цифре 0 соответствует буква Л, остановимся на слове ИЛ. Представим себе топкое дно знакомой реки. С этой минуты слово ИЛ всегда будет представляться вам как цифра 0. Точно так же, как слово НОЙ всегда будет ассоциироваться с цифрой 1 и т.п.

Получится: 0 – ИЛ, 1 – НОЙ, 2 – ВОЙ, 4 – ОЧИ, 5 – ПА, 6 – УШИ, 7 – УС, 8 – ЯМА, 9 – ЯД.

13.3. Развитие наблюдательности и памяти при восприятии домов
Порядок проведения. Обучаемым на 15–30 секунд предъявляется фотография (слайд) 5-этажного многоподъездного дома, несколько окон которого открыты, светятся, у подъездов стоят люди.

Задание. Внимательно рассмотреть фотографию (слайд), используя зацепки для запоминания.

Проверка. Сколько этажей у дома? Сколько подъездов? Сколько квартир с открытыми и светящимися окнами? На каких этажах открыты окна, балконные двери? Кто находится перед домом, сколько человек, как одеты, что делают?

Методические рекомендации. Упражнение повторяется 8–10 раз на фотографиях (слайдах) с большим числом объектов (9-, 12-этажного дома и более с большим числом подъездов и окон), людей у дома.

13.4. Запоминание предметов на столе

Порядок проведения. Обучаемым на 2–5 секунд предъявляют слайд с изображенными на нем тремя предметами на столе, в ящике стола и т.д.

Задание. Запомнить, что изображено на слайде, и расположение предметов.

Проверка. Назвать предметы и показать их расположение.

Методические рекомендации. Далее предъявляются последовательно 2-й и 3-й слайды с этими же предметами, но в другом расположении. Задание и проверка те же.

Подготавливается 8–10 комплектов слайдов по 3 в каждом комплекте с различными предметами на них (три предмета на каждом слайде). Время экспозиции уменьшается по мере тренировки до минимума. В качестве предъявляемых предметов используются книги, кошелек, ручка, очки, патрон, оружие, газета, лекарства, пистолет, нож, перчатки, портсигар, пепельница и др.

Для улучшения запоминания рекомендуется использовать приемы пространственной (мысленное разделение поля на несколько частей) и смысловой группировки (рука – тетрадь, книга – очки и т.д.).

13.5. Запоминание обстановки в квартире, офисе

Порядок проведения. Обучаемым на 5 секунд предъявляется фотография (слайд) фрагмента квартиры или офиса с 5 различными предметами. Задание и проверка те же, что и в упражнении выше.

Методические рекомендации. В качестве предъявляемых предметов используются стол, стул, табуретка, полотенце, полочка, динамик, телевизор, цветок, графин и др. на фоне стенки, угла, части пола и т.п. Упражнение повторяется 8–10 раз на разных фотографиях. Число предметов по мере повторения увеличивается до 14.

13.6. Запоминание адресов и фамилий на слух

Порядок проведения. Обучаемому называется 3 фамилии, имени, отчества.

Задание. Запомнить Ф.И.О. Назвать или записать запомненное.

Методические рекомендации. Подготавливаются списки фамилий, имен, отчеств (10 шт.). Число фамилий постепенно увеличивается с 3 до 7. Желательно давать Ф.И.О. лиц, находящихся в розыске, пропавших без вести, проходящих по заявлениям граждан и т.д.

Порядок проведения. Обучаемому называется 3 адреса, Ф.И.О.

Задание. Запомнить Ф.И.О. Назвать или записать запомненное.

Методические рекомендации. Подготавливаются 10 списков с указанными адресами, Ф.И.О. Число адресов постепенно увеличивается с 3 до 7.

13.7. Запоминание номеров автомобилей

Порядок проведения. Обучаемым предъявляется 1 слайд, на котором указано 5 номеров автомашин, находящихся в розыске. Время экспозиции слайда – 30 секунд.

Задание. Постараться запомнить эти номера автомобилей, находящихся в розыске.

Проверка. Поодиночке показываются 2–10 слайдов с изображением на каждом одного номера автомашины (среди них есть и те, которые предлагалось запомнить, и те, которых в списке не было) (время предъявления каждого слайда – 2 секунды).

Вопрос. Был ли данный номер (номера) в списке?

Методические рекомендации. Подготавливается 8–10 комплектов слайдов (по 10 в каждом комплекте) с изображенными на них номерами личных и государственных автомашин, находящихся в розыске и не разыскиваемых. Число номеров автомашин постепенно увеличивается с 5 до 15.

Для лучшего запоминания номеров автомашин рекомендуется использовать следующие приемы:

- группировка кадров по одинаковым (сходным) начальным буквам;
- отыскание числовых закономерностей в номерах;
- наглядно-образное представление номеров и др.

13.8. «Связка слов» для запоминания

Порядок проведения. Обучаемые делятся на 2–3 группы (по 10–12 человек). Каждая группа рассаживается в круг. Руководитель занятия произносит два случайных слова. Один из обучаемых вслух описывает образ, соединяющий второе слово руководителя с первым (например, слова «машина» и «нож» соединяет между собой следующим образом: нож, находящийся в машине). Затем создавший образ обу-

чаемый предлагает свое слово следующему обучаемому, которого он определяет по своему усмотрению. Тот повторяет предыдущую информацию и связывает это третье слово со вторым словом руководителя, а свое слово, уже четвертое в этой цепочке, передает в качестве задания следующему обучаемому, которого он определяет по своему усмотрению. Время начала ответа следующего – не более 10 секунд после ответа предыдущего. Каждый сбившийся выбывает из упражнения. Остаются только те обучаемые, которые безошибочно повторяют называвшиеся слова.

Методические рекомендации. «Связка слов» дает обучаемым отличную возможность потренироваться в практическом овладении мнемотехникой. Поначалу некоторые будут испытывать трудности в своих попытках «соединить несоединимое». Но со временем фантазия участников станет более смелой. Элемент соревновательности, содержащийся в этом упражнении, можно усилить, если хорошо подготовленных обучаемых разбить на подгруппы, которые будут соревноваться между собой в способности запоминать информацию с помощью построения образов. В качестве запоминаемых слов могут использоваться только профессиональные термины.

13.9. Тренинг запоминания адресов и фамилий

Цель: научиться определять отличительные особенности лица человека и по памяти составлять словесный портрет; развитие памяти на предмет запоминания адресов, фамилий.

Словесный портрет. Участники смотрят на увеличенную фотографию лица человека. Внимательно изучив снимок, описывают все отличительные особенности лица и его особые приметы. Участникам предлагается 4–5 различных фотографий: мужчин, женщин, подростков, рабочих, служащих, артистов, сельских жителей, представителей различных национальных и профессиональных групп и т.д. Данные фотографии участники обсуждают совместно, дополняя друг друга. При выполнении упражнения целесообразно придерживаться следующей схемы описания: пол, возраст, размеры, форма и выражение лица, волосы, прическа, уши, лоб, брови, глаза, нос, рот, губы, зубы, подбородок, шея, усы, борода, особые приметы на лице (шрам, родинка и т.д.).

Адреса. Предлагается прослушать и запомнить 3 адреса и фамилии лиц, проживающих по этим адресам. После прослушивания участники записывают то, что запомнили, и вслух воспроизводят полученную информацию, сверяя ее с первоначальной. Задание с разными вариантами адресов повторяется 3–4 раза.

Рекомендации. После проведения упражнения сравнивают количество запомнившихся слов по каждой серии.

14. Управляемая визуализация

Инструкция. Встаньте прямо. Голова, шея, спина – на одной линии. Выполняем упражнение для глаз. Вообразите, что стены помещения стали прозрачными, и вы можете видеть перед собой звездное небо. Выберите у горизонта самую красивую звезду и зафиксируйте на ней свой взор. Хорошо рассмотрев ее в течение нескольких секунд, перенесите свой взор в точку, расположенную на вашей переносице. Представьте себе, что эта звезда мгновенно переместилась в область переносицы, и вы теперь можете любоваться ею уже в этой ближайшей точке. После этого мысленно переместите звезду обратно на линию горизонта и рассматривайте ее вновь на бесконечно удаленном расстоянии. Так, попеременно фиксируйте свой взгляд в этих крайних точках: на линии горизонта и переносице.

Теперь усложним упражнение: будем рассматривать звезду не только в крайних точках, но и в промежуточном положении. Для этого представьте себе, что звезда останавливается на прозрачной стене помещения. Итак, взгляд сейчас будет фокусироваться в такой последовательности: горизонт, прозрачная стенка, область переносицы. Затем в противоположном направлении. Расскажите друг другу, как получилось это упражнение: удалось ли представить себе звезду, зафиксировать взгляд, легко ли было перемещать его с одной точки на другую в течение всего упражнения. Подведите итоги.

15. Неизвестное известное

Когда нам что-нибудь хорошо знакомо, мы говорим, что знаем это как свои пять пальцев. А хорошо ли нам известны собственные пальцы? Рассмотрите их внимательно, и вы обнаружите много нового, не замеченного ранее. Возьмите руку соседа для сравнения. Кто найдет больше нового в «своих пяти пальцах»? Взгляните на свои ладони, отвернитесь. Есть ли разница между ладонями левой и правой руки? Присмотритесь получше. Чем они отличаются друг от друга? А чем отличается ваш левый мизинец от правого? Подведите итоги занятия.

16. Хорошо ли вы знаете свои наручные часы?

Снимите свои наручные часы и пустите по кругу. Опишите их по памяти, а товарищи проверят вас. Вновь возьмите часы на минутку, рассмотрите, а затем отдайте их друзьям. Рассказывайте! Вспоминайте, какая форма у шестерки на циферблате. А у тройки? Как выглядят часовые стрелки, какой кончик у секундной стрелки? Что написано над или под шестеркой?

17. Тренировка зрительной памяти

Вариант 1. На столе разложены блокнот, авторучка, футляр от часов, бумага, монеты и т.п. Подойдите к столу и «сфотографируйте» внутренним зрением все предметы. Фотографировать с короткой выдержкой – на счет «пять». Раз, два, три, четыре, пять! Теперь отвернитесь и «проявите» фотографию на своем экране внутреннего зрения. Расскажите, какие предметы лежат на столе, в каком порядке. Вспомните их! Проверьте себя. Для этого повернитесь, посмотрите и отвернитесь. О чем забыли, что пропустили? Через некоторое время вновь посмотрите и отвернитесь. Какие изменения произошли на столе: что переложено на другое место, какие новые вещи появились? Разложите вещи так, как они лежали вначале, сверяя с фотографией, которая хранится в вашей памяти.

Вариант 2. Участники тренинга садятся полукругом. Один стоит перед ними и «фотографирует» своих товарищей (с обусловленной выдержкой – 20, 10 или 5 секунд), а затем выходит за дверь. Во время короткой паузы они пересаживаются на другие места. «Фотограф» устанавливает перемещения, сравнивая по памяти, как все сидели первоначально.

Вариант 3. На площадке составлены стулья. Один или несколько участников тренинга «фотографируют» (с короткой выдержкой – 3, 2, 1) общий вид комнаты и выходят. Пока они находятся за дверью, оставшиеся участники расставляют стулья по-другому, при этом они лишь меняют положение 2–3 стульев, не делая полной перестановки. После возвращения в комнату «фотографам» предлагается описать прежнюю обстановку.

Вариант 4. Два человека стоят перед группой, а все сидящие участники «фотографируют» их с обусловленной выдержкой. Затем эти двое выходят за дверь и что-то изменяют в своем внешнем виде, причёске либо меняются какими-нибудь предметами своей одежды. Когда они возвращаются в комнату, другие участники группы должны рассказать, как было прежде.

Вариант 5. Упражнение, направленное на тренировку непрерывности внутренних видений. Участники тренинга садятся в 2 ряда лицом друг к другу и стараются запомнить величину, форму, цвет глаз товарищей, сидящих напротив, для этого они последовательно смотрят в их глаза. Время необходимо распределить так, чтобы успеть запомнить глаза всех, пока идет счет. На счет десять участники, не закрывая глаза, отворачиваются. Первый слева рассказывает, а остальные проверяют описание, сопоставляя его со своим внутренним видением. Затем мысленно пересаживают товарищей, не глядя на них, в таком порядке, чтобы слева сидел самый светлоглазый, а справа – самый темноглазый.

Проверка осуществляется на счет пять. Участники рассказывают, как пересадили товарищей, сообща проверяют правильность решений при подведении итогов.

Вариант 6. Один из участников запоминает, кто и как стоит. Все остальные принимают разнообразные позы, придумывают разные фигуры. Затем он выходит за дверь. Все фигуры меняют свои позы или какую-нибудь деталь в них. Разведчик возвращается и пытается отгадать, что изменилось за время его отсутствия.

18. Тренировка слуховой памяти

Вариант 1. Для проведения упражнения необходима запись звуков, звуковых сигналов, музыкальных инструментов, голосов людей, детей, а также звуков и шумов моря, реки, транспорта и т.д.

Инструкция. Закройте глаза. Сосредоточьте внимание на звуках вокруг вас. Постарайтесь услышать и запомнить как можно больше звуков. Откройте глаза и запишите все, что слышали, указав на источники звуков.

Вопросы для обсуждения. Каковы были затруднения? Какие ошибки допустили и т.д.?

Вариант 2.

Инструкция. Займите удобную позу. Закройте глаза. Сейчас я буду называть те или иные звуки, представьте их как можно яснее. Одновременно обратите внимание на свои чувства. Итак: звук поезда, летит самолет, настраивают инструмент перед началом концерта, звук разорвавшегося снаряда, звук передвигающийся боевой техники, позывной сигнал, звук разбитой от выстрела бутылки, залпы салютов во время парада. После обозначения каждого звука я буду делать паузу.

Вопросы для обсуждения. Какие звуки было представить легче? Какие сложнее? Какие у вас возникали ассоциации, чувства?

Вариант 3. Участники делятся на подгруппы (4–5 человек) и становятся полукругом, в центре полукруга – стул.

Инструкция. Сейчас все участники по очереди побывают в роли «слушающих». «Слушающий» должен постараться услышать и понять все, что происходит за его спиной, в то время как он сам сидит на стуле перед своей подгруппой. Каждому «слушающему» дается три минуты. Участники подгруппы совершают различные действия за спиной «слушающего», после чего задают ему вопросы о характере действий, о том, кто их исполняет. Например, после передвижений по комнате следуют вопросы: что мы делаем после манипуляцией с бумагой, что это было, кто это был и т.п. Если «слушающий ошибается, его необходимо поправить, рассказав ему о том, что было на самом деле. Все понятно? Давайте начнем.

Вопросы для обсуждения. Какие действия были совершены? В какой последовательности и сколько действий было совершено? Какие были типичные ошибки?

19. Запоминание свидетельских показаний

Демонстрируется короткий (на 20–30 секунд) озвученный кино- или видеофрагмент беседы сотрудника ОВД со свидетелями. Участники тренинга после внимательного просмотра фрагмента воспроизводят содержание того, что говорил первый, второй, третий свидетель, а также называют их фамилии, имена, отчества, отмечают индивидуальные психологические особенности. Упражнение повторяется 5–10 раз на аналогичных кино- или видеофрагментах. При этом время демонстрации фрагментов сокращается постепенно до 10 секунд.

20. Наблюдательность

Цель: тренинг внимания и наблюдательности.

Вариант 1. Участники тренинга пускают по кругу репродукцию какой-либо картины, открытку или фотографию. После того как она побывает в руках у каждого по 2 раза, ее откладывают. При общем обсуждении участники тренинга должны вспомнить содержание картины, ее сюжет, основное событие, запечатленное художником, отдельные действия, из которых складывается или в которых проявляется это событие, характеры изображенных на ней людей и пр.

Вариант 2. Игроки замирают в разных позах. Ведущий старается запомнить их позы, одежду и выходит из комнаты. В его отсутствие играющие вносят в свои позы и одежду пять изменений, которые должен найти ведущий по возвращении. Если он заметит все изменения, то у него хорошая наблюдательность, и в награду остальные игроки должны исполнить какое-нибудь его желание. Если же ведущий не смог ничего заметить, он выходит еще раз.

Вариант 3. Один из игроков ненадолго выходит из комнаты. В это время остальные решают, кого предложить для разгадки. Возвратившись, игрок имеет право задать пять наводящих вопросов о внешности человека, которого ему предстоит узнать (например, какого цвета у него волосы, глаза), и получить на них правильные ответы. Если человек разгадан, то он выходит из комнаты, если нет, то в роли угадывающего остается прежний игрок, а объект для разгадки меняется.

Вариант 4. Участники по парам встают лицом друг к другу и в течение 5–10 секунд изучают внешность партнера. После этого поворачиваются друг к другу спиной и по очереди детально описывают, как каждый из них выглядит, во что одет и т.п. Тренер оценивает результаты.

Вариант 5. Участники группы садятся по кругу. Потребуется один доброволец, который хотел бы проверить психологическую наблюдательность. Он осматривает комнату и старается запомнить расположение всех, находящихся в ней. Тренер просит добровольца выйти за дверь и меняет расположение половины членов группы местами, затем приглашает добровольца в комнату и предлагает ему вернуть всех на свои места. Упражнение целесообразно повторить несколько раз, обсудив с участниками возникающие трудности.

Вариант 6. В течение 5 минут участники молча смотрят друг на друга, затем поворачиваются друг к другу, берут тетради и ручки. Тренер задает вопросы, относящиеся к внешности каждого партнера, на которые участникам надо дать письменные ответы. Например, какого цвета глаза, волосы у партнера, есть ли у него на лице родинки, где они находятся? После этого участники поворачиваются лицом друг к другу и проверяют правильность своих ответов.

Вариант 7. Доброволец располагается спиной к участникам группы. Один из них описывает внешний облик какого-то конкретного участника. Задача добровольца – понять, о ком идет речь. Для усложнения упражнения можно запретить описание одежды, украшений.

Изучая взгляды людей, можно убедиться, что «способов смотреть» существует великое множество. В какой-то момент даже покажется, что нет ни одного одинакового взгляда. Вскоре начнут находиться объединяющие признаки «способов смотреть» у разных людей, а затем и своеобразие каждого взгляда. Лучше всего наблюдать за людьми, когда они общаются друг с другом (и, разумеется, не знают, что за ними следят). Классифицируя взгляды, каждый раз необходимо думать о том, почему на один и тот же предмет, на одно то же событие один человек смотрит так, а другой иначе?

А как вы сами смотрите на это событие? Как относитесь к нему? О чем думаете в это время? В ходе изучения взглядов придется задумываться об особенностях характеров людей, их судьбах, о связях человека с окружающим миром.

21. Оpozнание лица

А) Загадчику предлагаются для рассмотрения 10 разложенных на столе фотопортретов различных людей. По собственному усмотрению он выбирает один из них, внимательно изучая внешние данные человека на фотографии. В это время отгадчики выходят из аудитории. Остальные участники группы выступают в роли наблюдателей. Выбранный фотопортрет размещается среди остальных, после чего приглашается один из отгадчиков. Цель отгадчика, задавая минимальное количество закрытых вопросов загадчику, касающихся загаданного фо-

топортрета, максимально быстро угадать его. Число вопросов не лимитируется, но в случае, если отгадчик ошибся в выборе, он выбывает из дальнейшей игры. После сделанного первым отгадчиком выбора приглашается следующий отгадчик и процедура повторяется. Из трех отгадчиков выигравшим считается угадавший фотопортрет при минимальном количестве заданных вопросов. Отгадчик, выигравший конкурс, выходит в финал. В случае равного количества вопросов, заданных для определения фотопортрета у двух или всех участников, все они проходят в финал.

Рекомендации. Возникающие возможные противоречия между участниками разрешаются тренером, у которого есть право снимать с игры участников, в том числе загадчика, недостоверно отвечающего на вопросы либо путающегося в признаках фотопортрета (в данном случае назначается новый загадчик и процедура повторяется).

Б) Ведущий предлагает участникам описать, как выглядит участник, предварительно вышедший из аудитории. После того как все желающие выскажутся, участник заходит. Все делятся впечатлениями.

Рекомендации. Ведущий без комментариев повторяет только что сказанное, сопровождая повтор вопросом: «Это все?». Когда все желающие выскажутся, прятаный участник заходит и делится своими впечатлениями. Сначала все с острым вниманием (что вполне естественно) разглядывают его, а он отмечает точности и неточности в описаниях. Все благодарят человека, давшего возможность группе поупражняться в наблюдательности.

22. Сыщики

Цель: научиться замечать изменения в окружающей обстановке; быстро переключать и распределять внимание; уметь устанавливать скрытое наблюдение, делать точный расчет действий по времени, инструктировать участников оперативной группы.

Соответствующая ситуация всегда должна быть «управляемой» и находиться под непрерывным контролем в ходе осуществления оперативно-тактического действия.

Порядок проведения. Группа вовлекается в какую-либо деятельность. Деятельность должна быть организована так, чтобы каждый был чем-то активно занят. Желательно, чтобы ситуация требовала от каждого участника конкретных, заметных постороннему наблюдателю действий. Иногда полезно использовать для этой цели карточки с индивидуальными заданиями. После того как группа ознакомилась с заданиями и участники готовы к тому, чтобы начать действовать, ведущий предлагает каждому незаметно для других выбрать себе объект наблюдений.

В процессе выполнения деятельности, заданной на карточке, каждый участник должен выполнить еще две задачи. Первая – внимательно следить за тем, что делает и как себя ведет объект наблюдений. Желательно догадаться об инструкции, записанной на карточке наблюдаемого. Вторая – попытаться понять, кто следит за ним самим. Есть еще и третья задача, дополнительная: постараться выяснить, за кем следит объект наблюдений. Ну и, конечно, желательно не разоблачить себя, не позволить обнаружить, за кем следит сам участник.

Рекомендации. За игровой частью упражнения следует обсуждение. Каждый участник делится своими впечатлениями о том, кто, по его мнению, следил за ним. Высказанные догадки тут же проверяются, и «сыщики», наблюдавшие за этим человеком, раскрывают себя. Такая последовательность позволяет ярче испытать удивление и «сыщикам», и объекту слежки. Кроме того, по ходу разоблачений участники, «раскрывшие свои карты», краткими репликами могут общаться, удалось или не удалось им установить, за кем наблюдал объект их собственной слежки. Эти реплики не должны опережать «планового саморазоблачения» самого «объекта».

После этого ведущий может предложить участникам просто поделиться впечатлениями о том, как кому удавалось выполнять всю совокупность заданий, что происходило с каждым из участников, какое из трех заданий было выполнять легче, как удавалось сосредоточиваться на нескольких заданиях одновременно, какие ощущения вызывало понимание того, что кто-то следит за вами, какие возникали при этом желания, что мешало, а что помогало в процессе игры.

23. Воспроизведение информации

Цель: развитие концентрации внимания и памяти, умения оценивать значимость информации в информационном потоке.

Порядок проведения. Выбираются пять человек. Четверо участников выходят за дверь, а оставшемуся зачитывается текст, который нужно прослушать, запомнить, а затем передать информацию другому. По очереди вызываются остальные, каждый из них слушает текст и передает другому и т.д. Последний участник пересказывает всей группе полученную информацию, она сверяется с первоначальной информацией, зачитанной тренером.

Вариант текста. Войдя солнечным мартовским утром в свой рабочий кабинет заместителя начальника РОВД, вы тут же услышали трель телефонного звонка. Звонил начальник райотдела, который сообщил, что отправляется по вызову в УВД, где, как он подозревает, ему доведут информацию о введении в очередной раз усиленного варианта несения службы в связи с грядущими президентскими выбо-

рами. Виду этих обстоятельств вам придется провести в 9:00 оперативное совещание. Информацию о предположительном введении усиления не доводите, вместе с тем ориентируйте начальников служб на необходимость повышения исполнительской дисциплины, сообщите о возможной в течение ближайшей недели выдаче заработной платы за январь, о поступлении на вещевой склад обмундирования (будет выдаваться в течение этого месяца). Начальник вернется из УВД примерно в 11:00–11:30.

Рекомендации. Участникам, не задействованным в тренинговом упражнении, необходимо следить за всей процедурой, фиксировать особенности запоминания и воспроизведения информации. После выполнения задания каждый участник высказывается, выявляет ошибки, которые были допущены. Совместно с тренером может быть выделено три типа ошибок, характерных при передаче сообщений: а) утрата; б) искажение; в) дополнение. Динамичность упражнения дает большой поучительный материал, ошибки легко дифференцируются участниками и вызывают оживленные комментарии. А его отчетливые, «прозрачные» результаты обладают большим мотивирующим эффектом, увеличивают включение участников в групповой процесс.

24. Умственная разминка

а) Соедините тремя прямыми линиями, не отрываясь от бумаги, расположенные ниже точки так, чтобы вернуться к началу движения.

б) Переведите с русского языка на язык суахили контрольные фразы, пользуясь исходными данными (время выполнения – 2 минуты).

Исходные данные:

Он любит тебя – акупенда

Он убьет их – авапига

Я убью тебя – никупига

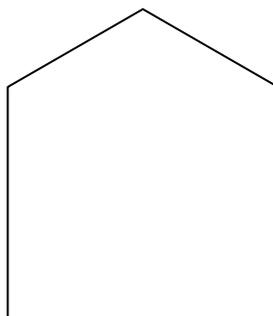
Он любит нас – авупенда

Контрольные фразы:

Я люблю тебя

Я убью их

в) Посмотрите на нарисованную фигуру и дайте 6–7 вариантов ее названия.



г) Ознакомьтесь с событиями (ситуациями), описанными ниже. По каждому из них дайте как можно больше предположений о том, почему эти события случились, а ситуации возникли (время выполнения – 5 минут).

- Школьник получил неудовлетворительную оценку.
- Вы хотели сделать доброе дело для какого-то человека, а он на это ответил враждебно.
- Вы вышли из дома вовремя, но все же опоздали на экскурсию.
- Вы пришли на лекцию по психологии и разочаровались.
- Кто-то из прежних знакомых начинает проявлять к вам повышенный интерес.
- Утром ваши ноги одеревенели.
- Неестественно спокойно в округе этим утром.

25. Кто же преступник?

- Исчезло ровно 500 тысяч рублей, – заявил кассир оперуполномоченному.
- Кого же Вы подозреваете в хищении? – спросил сотрудник.
- Честно говоря, не знаю на кого и подумать, – ответил кассир сбербанка.
- Расскажите, пожалуйста, что все-таки произошло. Как было дело? – спросил милиционер.
- Это произошло так. Я считал деньги. Вдруг погасла лампа, и в комнате стало темно. Я поставил на стол стул, вскарабкался на него и схватился за лампу. От сильного ожога я пошатнулся и упал со стула на пол. Некоторое время я был без сознания, а когда очнулся, увидел весь этот беспорядок, а главное – исчезли деньги. Вот, пожалуй, и все, что я могу рассказать.
- Я обвиняю Вас в краже денег! Все рассказанное Вами – ложь, потому что...

Задание. Проанализируйте сложившуюся ситуацию. Как вы думаете, что сотрудник полиции сказал кассиру?

Методические рекомендации. Решение заключается в том, что обучаемые должны заметить на потолке лампу дневного света, которая не нагревается.

26. Обоснование версий

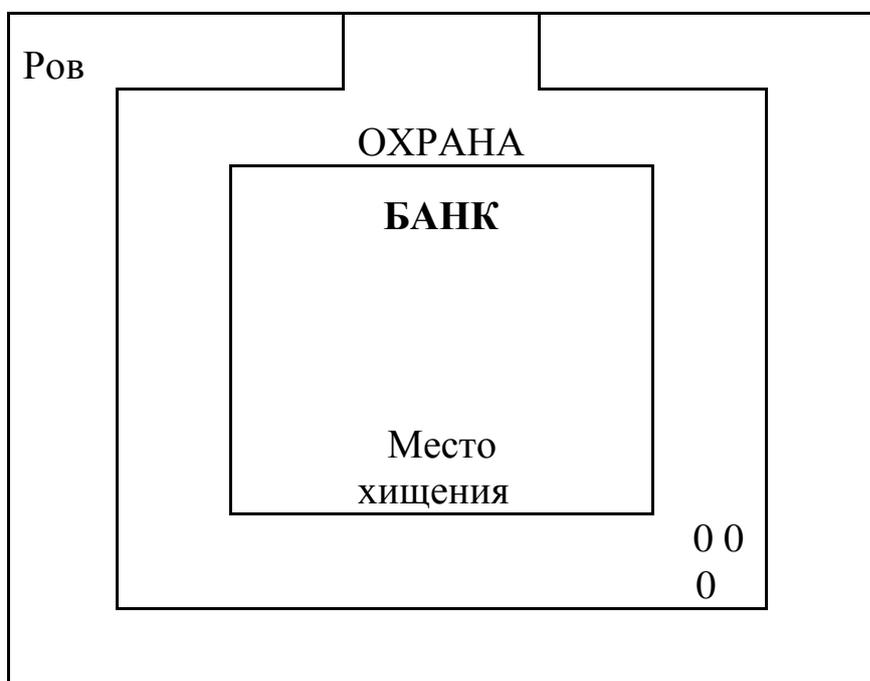
Ночью из охраняемого банка был похищен небольшой сейф с драгоценностями на очень крупную сумму. Охрана утром обнаружила вскрытое окно и исчезновение сейфа. Осмотр места происшествия установил, что помещение банка внутри и снаружи ремонтируется, поэтому сигнализация была временно отключена. Банк окружен глубо-

ким ровом, а охрана контролирует въезд на территорию, где расположено здание и вход в него.

Возле банка находятся бочки с краской, устройство для смешивания штукатурки, лебедки для подъема рабочих. За территорией стоит бытовка ремонтников, лежит стопка досок, длина которых не позволяет перейти через ров, так как равна его ширине. Рядом установлена будка жестянщиков, которые перекрывают крышу и меняют водосточные трубы.

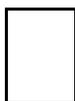
В охране банка трудятся зрелые сотрудники, возраст которых старше 40 лет, а стаж работы на данном объекте более 5 лет. На месте преступления есть только следы проникновения в помещение.

Задание. Проанализируйте предложенную ситуацию, определите возможные версии совершения преступления, укажите наиболее вероятные действия преступников.



Бытовка

!!!



27. Аргументы

Цель: тренировка навыков слушать и убеждать.

Инструкция. Выберите себе пару. Можете сесть или встать друг против друга. Сейчас вы должны будете поспорить друг с другом. Спорить можно о чем угодно. Например, что лучше – красное или голубое? Теперь один из вас должен защищать мнение, что красное

лучше, а другой – что голубое лучше. Каждый должен высказать как можно больше аргументов в поддержку той точки зрения, которую он защищает. Выдвигайте свои аргументы по очереди, при этом делать это надо как можно быстрее и как можно убедительнее. Представьте, что это игра в пинг-понг: ваши аргументы «летают туда-сюда», как мячик над столом.

Используйте эту игру, чтобы научиться быстро находить аргументы в свою пользу и что-то противопоставлять другому. При этом не имеет значения, что вы на самом деле думаете о предмете спора.

Вы готовы? Тогда начнем дебаты. Первый вопрос звучит так: какое число важнее – один или четыре? Время выполнения – 1 минута.

Теперь найдите нового партнера для следующих блиц-дебатов. Второй вопрос: какой город красивее – Москва или Санкт-Петербург? Время выполнения – 1 минута.

Можно провести еще один или два кратких спора. Например, на тему, что лучше – быть ребенком или взрослым; что людям нужнее – работа или свободное время; какой транспорт окажется более перспективным – железная дорога или самолет; что важнее знать – математику или родной язык.

28. Тренировка гибкости мышления

Цель: развитие гибкости, оригинальности, точности мышления.

Задание 1. Участники находятся в кругу. У ведущего в руках мяч. Участники бросают друг другу мяч, называя при этом одно из трех слов: «воздух», «вода», «земля». Тот, кому брошен мяч, говорит название птицы, если прозвучало слово «воздух», название рыбы, если прозвучало слово «вода», название животного, если прозвучало слово «земля». По ходу игры темп увеличивается.

Задание 2. Участники бросают мяч, называя при этом любое существительное. Например, один из участников называет слово «чашка». Тот, кому брошен мяч, называет любое слово, пришедшее ему в голову по поводу «чашки», и бросает мяч другому и т.д.

Задание 3. Участники бросают друг другу мяч, называя при этом какое-то состояние или чувство. Поймавший брошенный мяч называет антоним – противоположное чувство.

Задание 4. Выбирается ведущий. Затем любой игрок сообщает ему тихо имя одного из присутствующих. Ведущий вслух описывает этого человека, называя ассоциирующийся с ним цвет, затем дерево, предмет мебели, одежды, цветок и животное. Остальные должны отгадать, о ком идет речь. Если это не удастся, то ведущий называет также литературного героя, похожего на описываемого. Угадавший становится на место ведущего. Если ведущий не справился с заданием, то ему называют новое имя, все повторяется.

Задание 5. Один игрок выходит ненадолго из помещения. В это время остальные выбирают объект для разгадывания (им может быть и тот, кто вышел). Вернувшись, он задает всем участникам по очереди вопросы типа: в какое дерево мог бы превратиться этот человек, каким бы животным он мог стать? При ответе на вопрос используются ассоциации по сходству характеристик загаданного человека (его рост, цвет волос, особенности внешности, отличительные свойства и качества и т.д.) и описываемого объекта. Каждый отвечающий может ассоциировать человека только с одним объектом. Если человек узнан, то отгадывать следующего будет тот участник, по описанию которого был дан правильный ответ. Игра продолжается, пока не будет отгадана половина участников игры. Победителем будет тот, кто правильно назовет человека, опросив минимальное число участников.

Задание 6. Сосредоточьтесь на своем соседе слева (справа). Вспомните все его проявления за время нашей работы; все, что он говорил, делал. Вспомните чувства, отношения, которые возникали у вас к этому человеку. Для этого у нас будет 2 минуты.

Какое из описаний природы, погоды, времени года, которое вы встречали в литературе, или придуманное вами, соответствует вашим впечатлениям об этом человеке. Когда все будут готовы, по очереди зачитайте своему соседу возникшее у вас описание.

Задание 7. Определите свой цвет. Речь идет не о цвете одежды, а об отражении в цвете вашего состояния. Как изменилось ваше состояние, настроение в течение утренних часов с момента, как вы проснулись, и до того, как пришли сюда, с чем связаны такие изменения?

Обратите внимание на своего соседа слева по кругу и постарайтесь понять, какого он цвета, с вашей точки зрения. Потом сообщите соседу его цвет и объясните, почему вы так решили. После того как круг замкнется, каждый назовет тот цвет, который он для себя выбрал в начале упражнения.

29. Таможня

Цель: развитие наблюдательности в общении.

Инструкция. Один участник группы по желанию выбирается на роль «контрабандиста», остальные будут исполнять роль «таможенников». «Таможенники» сидят в аудитории, «контрабандист» выходит из аудитории. Его задача – три раза войти в аудиторию, причем один раз он должен иметь при себе тайно какой-либо предмет (монету, пуговицу). Задача «таможенников» – внимательно наблюдать за «контрабандистом» и определить на основе своих наблюдений, в который из своих приходов он имел при себе предмет.

Вопросы для обсуждения. Какое поведение демонстрировали участники упражнения? Что заметили необычного? Какие моменты поведения выдавали «контрабандиста»?

30. Алиби

Цель: концентрация внимания.

Порядок проведения. Группа сидит в кругу, участники являются «подозреваемыми». В центр круга выходит «детектив», который должен раскрыть скрываемое событие. Детектив строит допрос таким образом, чтобы «подозреваемые» стали противоречить своим же высказываниям. Для этого «детектив» имеет право обратиться к любому участнику, чтобы получить информацию, а затем задает тот же вопрос следующему. Если ответы на один и тот же вопрос расходятся, это только усиливает его подозрения (важным условием является то, что у участников нет времени заранее договориться друг с другом).

1) Каждый игрок должен хорошо помнить все, что рассказали другие, и отвечать так, чтобы его ответы встраивались в общую картину и укрепляли алиби.

2) «Детектив» берет на себя инициативу и придумывает преступление, которое собирается раскрыть. Группа «подозреваемых» должна подключить свою фантазию и создать непротиворечивое алиби. Группа не может опровергнуть показания, которые уже дал один из игроков. Задача «детектива» – неожиданными вопросами и переменой собеседников запутать подозреваемых, обнаружить в их словах противоречие. Все это требует от группы фантазии и быстроты реакций.

Игра длится 10–15 минут. Затем возможно проиграть следующие ситуации: работодатель и соискатель (группа играет роль соискателя); жена подозревает мужа в неверности (мужа играет вся группа).

Рекомендации. Основу упражнения составляет диалог, в ходе которого реплики одного из собеседников (подозреваемого) интерпретируются неожиданным образом, и в результате выстраиваются сложные логические цепочки.

31. Слепой текст

Цель: развитие сообразительности, воображения, формирование умения использовать полученные ассоциации для решения творческой задачи.

Участникам выдаются листки с записанным набором слов, например, «*все это странно мы пойдем холодно сыро к черту и глаза красные с утра шел дождь так-то оно лучше глупо вляпались кап-кап-кап*». Смысл задания заключается в том, чтобы в результате коллективного обсуждения превратить набор слов в текст. Сделать это

можно, во-первых, вычленив логические единицы путем расстановки знаков препинания; во-вторых, с помощью интонации, которая поможет понять смысл высказывания в неполном предложении; в-третьих, разыграв составленный текст по ролям. И здесь появляется еще одна (дополнительная) возможность прояснить семантику, используя мимику и жесты. Слова нельзя менять местами. Участники могут повторять одно и то же слово или фрагмент несколько раз в том месте, где это слово или фрагмент находится. Например, первый: «Так-то оно лучше!», второй: «Лучше!? Глупо вляпались!». Повтор слова «лучше» (в том месте, где оно находилось в задании) в сочетании с интонацией позволил логически связать фрагмент в диалог между героями.

Рекомендации. Результаты работы нескольких групп желательно рассмотреть в сравнении. Возможно один и тот же набор слов может превратиться в различный текст, благодаря иному структурированию с помощью знаков препинания и интонации, а также актерской игры. Участникам можно задать ряд вопросов. Понравилось ли задание? Что было интересным в нем? С какими проблемами столкнулись? Как работала группа в процессе разработки текста? С помощью каких средств коммуникации набор слов превратился в текст – в высказывание, наполненное смыслом?

32. И это хорошо, и это плохо

Цель: развитие способности быстро переключать внимание; видеть проблему в многообразии подходов; развитие находчивости, изобретательности; отработка умения дословно повторять сказанное партнером.

Порядок проведения. Ведущий говорит: «Мы уже знаем техники установления контакта, и это хорошо, потому что техники установления контакта важны при общении с партнером». Человек, на которого указывает ведущий, должен повторить окончание фразы после слова «потому», а затем объяснить, почему это плохо. Например: «Техники установления контакта важны при общении с партнером, и это плохо, потому что я ими не владею».

Ход переходит, к следующему человеку, который может сказать: «Саша не владеет техниками установления контакта, и это хорошо, потому что учиться этим техникам интересно».

После репетиции начинается игра уже с другой фразы, например: «В этот яркий солнечный день мы находимся здесь, и это хорошо, потому что...».

Рекомендации. Репетицию необходимо проводить до тех пор, пока участники не уловят ритм и логику этого упражнения. Важно также подчеркнуть, что в упражнении не стоит использовать фразы в

сослагательном наклонении («потому что мы могли бы...», «нам следовало бы...» и т.п.). Лучше говорить о фактах и своем отношении к ним («я хочу...», «у нас получается...», «мы веселимся...» и т.п.).

Упражнение требует изобретательности. Необходимо внимательно и тщательно воспроизвести слова партнера, чтобы отреагировать на них заданным образом.

Вопросы для обсуждения. Что труднее – сочинять свою фразу или повторять чужую? Повторение помогает сконцентрироваться на словах партнера и выиграть время для собственного ответа. Повторение сказанного партнером помогает понять, что он имеет в виду, при этом повторение слов партнера вовсе не означает согласие.

33. Версии и аргументы

Цель: развитие видения проблемы (осознание и формирование собственных аргументов, обнаружение нового в аргументах других пар). Помогает прочувствовать идею неограниченности версионного представления проблемы, мотивирует участников на приобретение разнообразного опыта.

Порядок проведения. Группе предлагается самостоятельно написать как можно больше аргументов в пользу курения (3–5 минут). Ведущий предлагает каждому сказать, сколько аргументов у него написано. Эта информация не обсуждается и не комментируется ведущим. Если в группе все же возникают вопросы о том, много или мало аргументов написано, высказываются оценки и самооценки, ведущий не реагирует и не поддерживает обсуждение. Далее ведущий предлагает поделиться друг с другом сформулированными аргументами и запомнить при этом 1–2 аргумента партнера, которые кажутся особенно неожиданными.

Через 5–7 минут, когда все завершат работу, ведущий сообщает, что у группы будет еще три дополнительных минуты, в течение которых каждый самостоятельно постарается написать как можно больше аргументов против курения.

Затем участники обмениваются результатами своей работы, так же как они делали это на предыдущем этапе.

Вопросы для обсуждения. Какие из аргументов «за» и «против» курения, предложенные партнерами, особенно понравились, показались оригинальными, неожиданными?

Рекомендации. В ходе работы происходит значительное расширение имеющихся у каждого участника представлений о частной, конкретной проблеме. Закономерным результатом работы становится преодоление ограничений в существовавших до этого представлениях, что сопровождается возникновением позитивных эмоций.

34. Значение приметы

Цель: развитие гибкости и оригинальности мышления.

Инструкция. Наверное, все знают такую шутовую примету: упал нож – придет мужчина. Сейчас мы будем развивать эту область примет. Сделаем это так: бросая мяч, надо сказать, что упало (барaban, монетка и т.д.). Тот, кто ловит мяч, должен сказать, кто, по его мнению, придет, и в случае возникновения вопросов у остальных объяснить, почему, с его точки зрения, это произойдет. Делать все это мы постараемся как можно быстрее.

Для того чтобы у вас быстрее возникали различные идеи, можете представлять «картинку» падающего предмета и того, кто приходит после этого события. Например, упал цветок – придет девушка, потому что она любит цветы; упала звезда – придет осень, потому что звезды падают в конце лета.

Рекомендации. В ходе выполнения упражнения необходимо поощрять неожиданные, оригинальные идеи, а также проявление гибкости, нестандартные интерпретации.

35. Креативные случаи жизни

Цель: осознания опыта креативности.

Инструкция. Вспомните какой-нибудь жизненный эпизод, случай или ситуацию, в которой вы вели себя нестандартно, необычно, творчески. Когда все будут готовы, кто-то первый начнет, назовет свое имя и расскажет этот случай или жизненную ситуацию. Затем то же самое делает каждый из нас.

36. Стратегия мышления

Исследование мышления А. Эйнштейна позволило Р. Дилтсу разработать модель структуры решения проблем¹. Ключевыми элементами стратегии А. Эйнштейна являются следующие:

1) кратко опишите свою проблему; лучше записать ее на бумаге и подчеркнуть ключевые слова, кажущиеся особенно двусмысленными и проблематичными;

2) нарисуйте или вообразите картинку, представляющую вашу проблему (это может быть набросок, метафора или символ); важно так нарисовать этот образ, чтобы проблему можно было рассматривать с разных точек зрения;

3) подумайте, какие убеждения, ценности и предположения стоят за вашим представлением о проблеме; определите, какие допущения или предположения скрыты за каждым ключевым элементом пробле-

¹ Дилтс Р. Стратегии гениев. – М., 1998. – Т. 2. Альберт Эйнштейн. – С. 130–131.

мы: что я допустил как условие проблемной ситуации, что я предположил относительно ситуации, ее участников?

4) выберите позицию наблюдения за проблемой (вне пространства проблемы, т.н. метапозицию); проанализируйте проблему из метапозиции, используя следующие приемы:

а) измените «временную рамку»: кратковременное измените на долговременное, настоящее – на прошлое, ближайшее будущее – на отдаленное и т.п.;

б) найдите совершенно новую точку зрения на проблему (например, А. Эйнштейн взглянул на мир со светового луча, представив себя сидящим на световом «скакуне» и держа перед собой зеркало, размышляя, увидит ли он свое отражение в нем или нет);

в) перейдите в анализе проблемы на другой уровень, например, если вы думаете, что в проблеме затронуты ваши убеждения и ценности, посмотрите на нее с уровня своего ежедневного поведения или повседневных ситуаций жизни; если проблему для вас составило собственное поведение (что-то сделать или чему-то научиться и т.п.), подумайте о том, как в нем реализуются ваши убеждения, ваш смысл жизни и миссия;

5) расширьте свое видение мира, профессиональной деятельности и изучите свои ресурсы для нового понимания проблемы, используя такие приемы, как:

а) изменение мысленной зрительной картинке проблемы;

б) пересмотр своих убеждений, ценностей и допущений, относящихся к проблеме (осознав их относительность, связанность с вашим субъективным жизненным опытом);

б) подумайте, как эти изменения в вашем осознании проблемы могли бы, в свою очередь, изменить ваш подход к проблеме; запишите новые варианты решений, которые могут у вас возникнуть.

37. Барьеры креативности

Цель: осознание барьеров креативности.

Тренер побуждает участников реагировать быстро, т.е. искусственно создает ограничение во времени, актуализируя внутренние барьеры.

Порядок проведения. Ведущий бросает мяч, называя при этом любой предмет. Тот, кому брошен мяч, должен назвать 3 нестандартных способа использования этого предмета. Например, молоток, кроме прямого назначения, можно использовать в качестве пресс-папье для того, чтобы не разлетались лежащие на столе бумаги; его можно использовать в качестве ручки для тяжелой сумки; можно, привязав к нему шпагат, использовать его в качестве отвеса и т.д. Универсаль-

ные способы использования (например, потрогать, подарить и т.п.) не называются. Мяч по возможности должен побывать у каждого.

Методические рекомендации. В ходе обсуждения проделанной работы можно поинтересоваться у участников, в чем заключались основные трудности, с которыми они столкнулись при выполнении задания, какие состояния возникали, как они изменялись в ходе работы. Когда речь идет о трудностях, с которыми участники столкнулись при выполнении задания, ведущий может обратиться, прежде всего, к тем участникам, которые долго молчали, не давали ответа, в то время как у многих были варианты, и попросить сообщить видение ситуации. Также можно обсудить внутренние барьеры креативности: стереотипы, желание во что бы то ни стало сделать правильно, ориентация на одобрение, сниженная самооценка. К внешним барьерам креативности относятся ситуационные стресс-факторы и оценивание.

38. Неэффективные убеждения

Цель: формирование позитивного мышления.

Осмысление сотрудником условности отдельных своих представлений, их отнесенности к конкретной ситуации жизни, в которой они были сформированы, открывает новые возможности для понимания проблемной ситуации жизни и, соответственно, нового поведения в ней. Спонтанное осознание неэффективности ранее освоенных представлений о себе и мире происходит, как правило, в ситуациях личностного кризиса. Упражнения психотренинга выявляют мало осознаваемые представления участников тренинга о себе и других людях. В частности нейролингвистическое программирование (далее – НЛП) предлагает анализировать пресуппозиции и неэффективные привычки мышления¹, когнитивная психотерапия – неэффективные убеждения.

Управляемое изменение неэффективных убеждений начинается с осознания их существования и роли в регуляции поведения.

Ниже описаны ситуации « $A \rightarrow B \rightarrow C$ », где A – некоторое событие, проблемная ситуация, C – эмоции, поведение и другие психологические последствия проблемной ситуации, B – представления о ситуации, убеждения и установки, субъективное понимание и интерпретация происходящего. Во всех ситуациях отсутствует B .

Необходимо предположить, какие мысли сопровождали поведение и переживания участника ситуации; определить в каждом случае A и C , записать B^2 .

¹ Бэндлер Р., Гриндер Д. Структура магии: В 2 т. – СПб., 1993.

² МакМаллин Р. Практикум по когнитивной терапии. – СПб., 2001.

а) Начальник Антона отчитал его за опоздание. После этого Антон чувствовал себя подавленным;

б) Олега оштрафовали за нарушение правил дорожного движения, и он сильно разозлился.

Инструкция. Приведите пять примеров из своей жизни, в которых ваши мысли (В) вызывали болезненные эмоции (С). Опишите их в терминах АВС. Например, начальник попросил остаться после совещания другого сотрудника, и это меня задело. Мои мысли: он считает меня новичком в этом деле. Мое убеждение: всегда приходится доказывать людям, что я из себя что-то представляю. Убеждение о людях: они несправедливы ко мне. Убеждение о себе: я не могу себя раскрыть; я должен вести себя увереннее.

Для определения скрытых, мало осознаваемых убеждений необходимо вспомнить и вновь пережить момент, когда в последний раз вы вели себя импульсивно (хлопнули дверью, убежали от опасности и т.п.), вспоминая те скоротечные мысли и суждения, которые помогли действовать именно так (например, «я должен сделать это», «я не могу избежать этого», «я должен выразить свои чувства» и т.п.). Для проверки значимости найденного убеждения, необходимо вновь отчетливо представить ту же ситуацию, но думать в ней противоположным образом. Если противоположная мысль в данной ситуации приведет к иному действию, значит, она и является скрытым убеждением.

Анализ своей жизненной истории позволяет выявить те конкретные травмирующие психику события, в которых сформировались неэффективные убеждения, с которыми, в свою очередь, связаны проблемы в настоящем. Изменяя такое убеждение за счет нового жизненного опыта, можно не только изменить восприятие этого события, понять проявление этих неэффективных убеждений в настоящем, но, меняя их, изменить свое прошлое. Профессиональные психологи для изменения личной истории используют специальные техники, такие как «ресинтез прошлого» в когнитивной психотерапии¹ или «рефрейминг» в НЛП².

¹ Малкина-Пых И.Г. Экстремальные ситуации. Справочник практического психолога. – М., 2005. – С. 353–365.

² Бэндлер Р., Гриндер Д. Рефрейминг: ориентация личности с помощью речевых стратегий. – Воронеж, 1995.

УПРАЖНЕНИЯ ДЛЯ ТРЕНИНГА ФОРМИРОВАНИЯ И РАЗВИТИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ

Целью тренинговых психотехнологий по формированию и развитию профессионально ориентированных коммуникативных умений является: формирование техники ведения переговоров, развитие техники аргументации, выработка умений решения ситуаций затрудненного общения, развитие чувствительности к невербальным средствам общения, отработка умения слушать, использование перцептивных механизмов в общении, овладение индивидуальными приемами делового общения.

1. Проведение деловой беседы

Цель: выявление социально-психологических стереотипов в восприятии подчиненных и их коррекция; оптимизация взаимодействия сотрудников различных служб; усвоение техники проведения деловой беседы.

Вступление. Понятие «деловой беседы» весьма широко. Это и служебное совещание, и просто деловой разговор заинтересованных лиц, т.е. проще говоря, это устный контакт между партнерами, связанными отношениями дела. В современной, более узкой трактовке под деловой беседой понимают речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивного подхода к их решению.

Значение деловой беседы трудно переоценить. Она позволяет решать вопросы, лежащие в сфере профессиональной деятельности, и является наиболее благоприятной и зачастую единственной возможностью убедить собеседника в обоснованности вашей позиции. Таким образом, одна из главных задач беседы – убедить собеседника принять конкретные предложения.

Деловая беседа выполняет ряд очень важных функций:

- взаимное общение работников из одной деловой среды;
- совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка идей и замыслов;
- контроль и координирование начатых деловых мероприятий;
- поддержание деловых контактов;
- стимулирование деловой активности.

Порядок проведения. Ведущий знакомит группу с общей схемой ведения деловой беседы.

1-й этап – начало беседы

Задачи:

- установление контакта с собеседником;
- создание рабочей атмосферы;
- привлечение внимания к предстоящему разговору.

Необходимо помнить, что начальный этап деловой беседы имеет, прежде всего, психологическое значение (первые фазы часто решающим образом воздействуют на собеседника).

2-й этап – основной, который включает в себя информирование и обоснование

Задачи:

- передача сведений;
- формирование предварительного мнения;
- конкретизация позиций собеседников.

3-й этап – завершение беседы

Задачи:

- достижение основной или (в неблагоприятном случае) запасной (альтернативной) цели;
- обеспечение благоприятной атмосферы;
- стимулирование собеседника к выполнению намеченных действий;
- составление резюме с четко выраженным основным выводом, понятным всем присутствующим.

После ознакомления с основной схемой ведения деловой беседы руководитель тренинга предлагает участникам группы разбиться на пары. Варианты деловой беседы с ключевыми фразами разложены на столе.

Первая пара выбирает один из вариантов по схеме «экзамен-билет», знакомится с деловой ситуацией, распределяется по ролям и без подготовки приступает к диалогу (включается видеозапись).

После окончания работы первой пары к столу выходит вторая, затем третья пара и т.д. и выполняют задание по той же схеме.

Варианты деловых ситуаций:

Ситуация 1. Деловая беседа руководителя оперативного подразделения с подчиненным.

Роли:

(Руководитель оперативного подразделения) – Вы не уложились в сроки и не предоставили материалы по делу о расследовании данного преступления...

(Сотрудник оперативного подразделения) – ...

Ситуация 2. Деловая беседа руководителя по работе с личным составом с кандидатом на службу в ОВД.

Роли:

(Руководитель по работе с личным составом) – Работа в органах внутренних дел сложна и специфична, обоснуйте ваше желание работать в нашей системе...

(Кандидат на службу в ОВД) – ...

Ситуация 3. Деловая беседа начальника оперативного отдела с начальником отдела кадров подразделения.

Роли:

(Начальник оперативного отдела) – Мы запоздали со списками о поощрении сотрудников к празднику, и они не вошли в приказ...

(Начальник отдела кадров подразделения) – ...

Ситуация 4. Деловая беседа начальника оперативного отдела подразделения с молодым сотрудником.

Роли:

(Начальник оперативного отдела) – Чем объясните ваши опоздания на работу в последнее время и грубость по отношению к страшим коллегам...

(Молодой сотрудник) – ...

Ситуация 5. Деловая беседа начальника подразделения с сотрудником оперативного отдела.

Роли:

(Начальник подразделения) – Я рассмотрел вопрос о вашем назначении на должность заместителя начальника отдела и считаю, что на данный момент это невозможно...

(Сотрудник оперативного отдела) – ...

После завершения работы последней пары руководитель тренинга просит дать оценку по каждому из вариантов деловой беседы относительно каждой роли по следующим критериям:

– психологический контакт с собеседником (достигнут – не достигнут);

– позиции общения (доминирующая, на равных, зависимая);

– преобладание монолога или диалога в процессе общения;

– перехват и удержание инициативы в беседе;

– способы решения проблемы (конструктивный, позиционный, деструктивный).

После оценки вариантов деловой беседы участниками тренинга руководитель включает видеозапись и дает комментарии по каждой ситуации.

Критерии оценки видеотренинга «Деловая беседа»:

– психологический контакт с собеседником (достигнут – не достигнут);

– позиции общения (доминирующая, на равных, зависимая);

- преобладание монолога или диалога в процессе общения;
- перехват и удержание инициативы в беседе;
- способы решения проблемы (конструктивный, позиционный, деструктивный).

2. Упражнение на формирование уверенности в себе

Процесс самоподкрепления включает несколько стадий. Прежде чем что-либо делать, человек обычно стремится представить желаемый результат, свои действия по его достижению, проверить возможности их осуществления, пути реализации своих намерений, т.е. провести как бы самопроверку.

Второй стадией является самооценка, умственная деятельность по сличению предполагаемого результата действия с имеющимися или субъективно принятым, выбранным стандартом.

После этого наступает стадия собственно подкрепления. Процесс самоподкрепления включает многие составляющие общения с собой: внутреннее проговаривание похвалы или порицания, оценку собственных достижений (сопоставление с достижениями и действиями других людей) и т.д. В реальной жизни эти стадии внутреннего общения людьми, как правило, не осознаются и могут быть вычленены только экспериментальным путем. Однако в целях сознательной саморегуляции их полезно знать и различать для того, чтобы методически правильно воздействовать на ту или иную стадию самоподкрепления, повысить их эффективность.

Суть различных методик самоподкрепления заключается в формировании внутренней установки, положительного отношения к самому себе, к своим целям и способам деятельности.

Цель: повысить уверенность в себе, подкрепить веру в себя конкретными позитивными убеждениями.

В основе упражнения лежит задание сотрудникам составить список ценных качеств. Можно внести в этот список и какие-то из качеств, перечисленных ниже:

- Я забочусь о своей семье.
- Я хороший друг.
- Я достиг кое-чего в жизни.
- Я помогаю людям.
- Я хочу добиться успеха.
- Я признаю свои ошибки.
- Я стараюсь не повторять больше ошибок, совершенных прежде.
- Я довольно привлекателен.
- Я стал лучше понимать себя.

Задание. Напишите список ваших ценных качеств на листе бумаги и постарайтесь запомнить. Когда вы почувствуете себя подавленно, сосредоточьте внимание на мысленном воспроизведении своих сильных сторонах.

Методические рекомендации. Форма такого обучения должна быть активной (например, тренинг, деловая игра), а его содержание должно быть максимально приближено к профессиональной деятельности обучаемых. Это фактически говорит о том, что речь должна идти о профессионально-психологической подготовке сотрудников.

В задачи психолога при подобном подходе будут входить: изучение психологических особенностей профессиональной деятельности; выделение факторов, влияющих на ее успешность и эффективность; разработка учебной программы развития профессионально-коммуникативных способностей, основанной на использовании активных форм обучения. При разработке учебной программы по развитию коммуникативной компетентности сотрудников органов внутренних дел необходимо учитывать не только частные (касающиеся конкретной профессии), но и общие требования к способностям и умениям обучаемого. Необходимо учитывать наличие познавательных способностей и навыков: богатый словарный запас, умение делать выводы, чувствительность к противоречиям, использование альтернативных путей поиска информации, умение предвидеть последствия, любознательность; творческие способности: способность высказывать оригинальные идеи, изобретать что-то новое, богатое воображение, развитая интуиция; особенности эмоционально-волевой сферы: эмпатийное отношение к людям, толерантность, склонность к самоанализу, рефлексии, соревновательность, уверенность в своих силах и способностях.

Из общих требований к способностям и навыкам, подлежащим развитию, выделяются и конкретизируются частные требования (касающиеся конкретной профессии), под которые составляется определенный комплекс упражнений.

В качестве памятки практическому психологу можно предложить следующую структуру, с помощью которой разрабатывается определенный комплекс упражнений.

Развитие общих коммуникативных способностей заключается, прежде всего, в активизации мыслительных процессов, поэтому, разрабатывая целенаправленные занятия на тренировку отдельных составляющих коммуникативной компетентности, необходимо помнить, что:

– при подготовке материалов на развитие такой функции как «познание» задания формулируются чаще всего в терминах: соотне-

сите, перечислите, расскажите, сформулируйте, установите, опишите, назовите;

– «понимание» – расскажите своими словами, опишите, что вы чувствуете, суммируйте, покажите взаимосвязь, объясните смысл;

– «применение» – продемонстрируйте, объясните цель применения, воспользуйтесь этим, чтобы решить;

– «анализ» – разложите на составляющие, объясните причины, сравните, разложите по порядку, классифицируйте, объясните как и почему;

– «оценивание» – установите нормы, отберите и выберите, взвесьте возможности, выскажите критические замечания, выберите то, что вам больше всего нравится, что вы думаете.

После выделения общих и частных требований к коммуникативным способностям, необходимо составить программу психологической подготовки и подобрать комплекс упражнений, направленных на их развитие, в частности на формирование перцептивно-аналитических способностей личности:

1) Составление психологического портрета лиц, представляющих служебный интерес.

Структура составления психологического портрета:

– пол, возраст, образование, рост, вес, языковая, этническая и конфессиональная принадлежность;

– что приобретает человек в ходе воспитания и возможного профессионального обучения или деятельности – умения и навыки, специальные инструментальные навыки (степень обученности, квалификация), криминальный опыт (степень зараженности), общий уровень образованности (грамотность, осведомленность в тех или иных вопросах, эрудированность и т.п.), социальный статус;

– стиль общения (в основном по речи) и мышления, темперамент, эмоциональность, характерологические проявления (в речи, поступках, жестах и мимике);

– присущие психологические черты личности, направленность (жизненные цели, интересы, взгляды, убеждения, потребности, стремления и др.), моральные установки (нормы поведения в жизни, в отношении к труду, к людям, к самому себе);

– особенности ситуативного поведения – цели и мотивы поведения при общении с сотрудниками, занятая позиция и линия поведения, искренность или лживость, психическое состояние, намерения и возможные действия.

2) Тренировка профессионального наблюдения и запоминания сведений, представляющих служебный интерес.

Приемы, обеспечивающие эффективное наблюдение:

– прием обеспечения интенсивности наблюдения (волевое напряжение, самоконтроль внимания, недопущение отвлечений, расслаблений);

– прием организации наблюдения (ориентировка в поле наблюдения, разбивка поля на сектора, по углам и дальности, определение и соблюдение порядка последовательности просмотра различных участков поля наблюдения, выделение опасных участков);

– прием обеспечения высокой чувствительности органов чувств (тренировка сенсорной чувствительности – аудиальной, визуальной, обонятельной и кинестетической, например, классификация, определение мощности и удаленности звуковых источников, восприятие и оценка удаленности наблюдаемых объектов и т.п.);

– прием повышения устойчивости наблюдения в зависимости от длительности наблюдения, времени суток, дня недели, погоды, «убаюкивающе-спокойной» длительное время обстановки.

Следует отметить, что описанный блок упражнений является лишь одной из составляющих тренинга по развитию аналитико-перцептивных способностей у сотрудников, направленной на выполнение частной задачи. При разработке учебной программы психологу необходимо «смоделировать» обучение по схеме «от общего к частному», следовательно, применить на практике комплексный подход к решению проблемы. Однако не следует забывать, что планирование и разработка таких занятий должны отталкиваться от результатов диагностики имеющегося в настоящий момент общего уровня развития как отдельных сотрудников, так и группы в целом.

3. Тренинг сенситивности сотрудников

Цели: развитие способности к самоанализу и самооценке личности; формирование навыков и умений профессионального взаимодействия и взаимовлияния; развитие рефлексивного компонента профессионального мышления; развитие и совершенствование способности индивида понимать других людей.

Методические рекомендации. Восприятие другого человека происходит с учетом установок и атрибуций личности. Самонаблюдение помогает участникам тренинга более объективно оценивать свои мысли и действия, определить истинную мотивацию.

Тренинг сенситивности начинается с выработки правил существования группы. Правила следующие:

- 1) Не опаздывать.
- 2) Заботиться о конфиденциальности жизни группы.
- 3) Стремиться быть активным участником того, что происходит.

4) Не отказываться от права сказать «нет», самому решать, как себя вести, как поступить в той или иной групповой ситуации.

5) По возможности быть искренним, сообщать достоверные сведения.

6) Иметь право получать поддержку, помощь со стороны группы.

7) Стремиться слушать говорящего, стараясь не перебивать.

8) Ориентировать себя на то, чтобы проявлять активность, участвуя во всех событиях, ситуациях, возникающих в ходе работы группы.

9) Иметь право высказывать свое мнение по любому вопросу.

10) Использовать обращение на «ты» во время работы группы.

11) Сообщать о своих трудностях, мешающих участию в работе группы «от» и «до» (необходимость пропустить занятия, уйти или прийти раньше).

12) Высказываться только от своего имени и о том, что воспринято, прочувствовано, переживается, происходит здесь и сейчас.

13) Не говорить о присутствующих в третьем лице.

После ознакомления с правилами группы ведущий тренинга предлагает участникам познакомиться. Знакомство проходит в виде эстафеты. Каждый участник по очереди передает слово любому другому участнику. Все по кругу называют свои имена, ожидания по отношению к предстоящему тренингу или свою характерную личностную черту, ценности, хобби. Цель процедуры «знакомство» может считаться достигнутой, если участники почувствовали заинтересованность, любопытство по отношению к дальнейшему процессу.

Далее ответственным этапом в проведении активного социально-психологического обучения является вводная беседа. Содержание вводной беседы зависит от того, чего хотят участники от занятий. Она выступает своеобразным упражнением по созданию теплого и доверительного климата в группе. Эффективным приемом создания теплых отношений является краткий обмен чувствами участников по отношению друг к другу

После завершения вводной беседы ведущий предлагает участникам провести групповую дискуссию в игровой форме – это эффективный способ активизации группы для дальнейшей работы.

Перед началом групповой дискуссии ведущий знакомит участников с общими рекомендациями для достижения согласия с минимальными издержками. Одним из важных умений вести групповую дискуссию является расширение диапазона ролей, которые может брать на себя участник обсуждения, спора, диспута.

После проведения групповой дискуссии со скрытыми ролями ведущий просит участников рассказать о своих чувствах и мыслях, вызванных выполнением предложенных заданий. Он должен умело

строить ход обсуждения, направляя его в русло конструктивного анализа. Необходимо уделить особое внимание специфике «обратной связи». Анализ данных обратной связи позволяет показать участникам, что положительная обратная связь оценивается как более достоверная, так как вызывает положительные эмоции.

В заключение тренинга сенситивности, после выполнения предложенных упражнений, ведущему необходимо провести коллективную оценку успешности учебно-тренировочных событий, так как вербализация всеми участниками положительных отзывов повышает мотивацию достижения и общую ответственность.

После завершения работы в группе ведущий подводит итоги и подкрепляет уверенность каждого участника в значительности его личных достижений, что способствует перенесению опыта, полученного на тренинге, в ситуации профессиональной деятельности. Напутствия должны быть максимально реалистичны и содержать только утвердительные рекомендации.

Таким образом, сенситивный тренинг позволяет закрепить у участников определенный объем социально-психологических знаний, умений и навыков, которые становятся для них открытиями собственного опыта.

По мнению М. Шоу (1971)¹, наиболее значимыми открытиями являются следующие:

1) Присутствие других людей само по себе влияет на уровень мотивации действующего индивида. Положительный эффект этого влияния – социальная фасилитация, а отрицательный – социальная ингибция.

2) Групповые суждения надежнее индивидуальных, особенно в задачах, при решении которых возможны намеренные ошибки или субъективные заблуждения.

3) Решения, принятые в результате группового обсуждения, оказываются более рискованными, чем решения, принятые отдельным индивидом.

4) Близость, контакт и взаимодействие, которые обеспечивает группа, открывают для индивида возможность удовлетворения аффилиативных потребностей.

5) Децентрализованная сеть коммуникаций наиболее эффективна при решении группой сложных проблем, в то время как централизованная – эффективнее для решения простых.

6) Социальная партиципация (включенность в общественную жизнь, межличностные контакты) с возрастом становится более диф-

¹ Shaw M. Group dynamics. – New York, 1971. – 290 p.

ференцированной и сложной (неразборчивость в знакомствах и низкая сенситивность юношества сменяются избирательностью контактов и интересом к внутреннему миру себя и других).

7) Существует тенденция к тому, что лидер оказывается старше других членов группы, хотя возраст не является причиной выдвижения в лидеры.

8) Индивид, обладающий особыми умениями (способностями, знаниями, информацией), связанными с групповой задачей, обычно более активен в группе, вносит больший вклад в достижение целей и имеет большее влияние на групповые решения.

9) Авторитарная личность в группе автокритична и требовательна к другим, но в большей степени подчиняется мнению большинства, чем индивид с коллегиальным стилем поведения.

10) Лидер, ориентированный на задачу, более эффективен в тех случаях, когда ситуация по достижению групповых целей или очень благоприятна, или крайне неблагоприятна для лидера, а лидер, ориентированный на взаимоотношения, более эффективен тогда, когда ситуация по решению групповой задачи лишь умеренно благоприятна или не совсем благоприятна для лидера.

11) Характеристики результатов деятельности группы есть функция типа задачи, которую группа решает. Так, при дискуссионной задаче важна вовлеченность, при решении проблемного вопроса – ориентация на действие. Соответственно, тип лидера зависит от задачи, стоящей перед группой.

Упражнение «Аквариум»

Цель: приобретение опыта в понимании себя как личности, в познании своих сильных и слабых сторон, особенностей как своего поведения, так и поведения других; расширение репертуара реальных, уже освоенных ролей, которые сознательно могут принимать участники дискуссии для более продуктивного поиска выхода из ситуации спора.

Из группы для участия в дискуссии приглашается пять человек. Они располагаются внутри основного круга, образуемого всей группой. Участники получают скрытые инструкции, записанные на персональных карточках.

Тема для обсуждения может быть любая (например, как наиболее эффективно вести борьбу с организованной преступностью, насколько эта проблема актуальна для современного общества и т.п.).

Обсуждение следует завершить вопросом к действующим лицам, чтобы они могли поделиться впечатлениями, насколько роль удалась. Затем предоставить слово наблюдателям; они поделятся своими догад-

ками о том, какую роль пришлось исполнить каждому участнику дискуссии. Результатом подобного обсуждения становится понимание, осмысление, связанное с реально действующим репертуаром ролей, принимаемых конкретным действующим лицом – участником дискуссии. Происходит тренировка навыков поведения в несвойственных конкретному участнику ролях.

Участникам дискуссии следует предлагать такие скрытые роли, которые для них чужды и трудны в исполнении. Переживания участников-исполнителей имеют самостоятельную ценность, прежде всего, для них самих.

Роли и инструкции:

«Организатор» – обеспечивает выявление всех позиций. Побуждает высказываться еще не говоривших. Задает уточняющие вопросы, он заинтересован ходом дискуссии. Подводит промежуточные и окончательные итоги. Свою позицию высказывает последним.

«Спорщик» – встречает «в штыки» любое предложение, любое высказывание.

«Оригинал» – иногда выдвигает неожиданные, одному ему понятные предложения, связь которых с существом обсуждаемого вопроса не всегда ясна. В общем споре участвует вяло.

«Заводила» – с самого начала стремиться захватить инициативу в обсуждении и склонить группу к своему мнению. Он эмоционален, напорист, эмоции в основном положительные.

«Соглашатель» – соглашается со всеми. Первым поддерживает любое высказывание. Для него главное – это не поиск наилучшего решения, а бесконфликтное общение участников дискуссии.

Упражнение «Рукопожатие вслепую»

Цель: диагностика самовосприятия своего положения в группе.

Один из участников стоит, закрыв глаза и протянув вперед руку для рукопожатия. Остальные члены группы по одному подходят к нему и молча здороваются с ним за руку. Задача принимающего рукопожатия участника – провести распределение всего потока здоровающихся на три группы: начальники – коллеги – подчиненные.

Если распределение рукопожатий велось на основе ощущений, эмоциональных впечатлений, удалось уйти от рационального анализа ситуации, то открыв глаза, испытуемый определит, как он воспринимает себя в группе.

Если самая многочисленная группа представлена «начальниками», у испытуемого доминирует ощущение себя как «маленького человека», подчиненного, если самая многочисленная группа – «подчиненные» испытуемый ощущает себя начальником, руководителем.

Полученная информация может стать источником для личных размышлений или темой группового обсуждения. Данное упражнение обладает не только диагностическим эффектом, но и коррекционным, так как создаются предпосылки для «размягчения» привычно предпочитаемых позиций личности, занимаемых во взаимодействии с другими. Появляется возможность для рефлексии, самоанализа и расширения личного ролевого репертуара.

Упражнение «Три ответа»

Цель: определение представления индивида о самом себе, реалистичность самооценки и стиль взаимодействия с другими (руководителями, подчиненными, коллегами).

Каждый участник придумывает проблемную профессиональную ситуацию, в которой ему приходится отвечать своему воображаемому собеседнику.

Проблемную ситуацию он сообщает группе, а затем предлагает три варианта ответа. Один из вариантов демонстрирует уверенное, другой – агрессивное, напористое, третий вариант – неуверенное поведение участника в данной воображаемой ситуации. Все три варианта ответа демонстрируются без предварительных объявлений о том, какой конкретно вариант сейчас будет показан. После показа группа сообщает свои впечатления об услышанном и увиденном варианте ответа.

Все три варианта ответа демонстрируются в произвольной последовательности, чтобы у группы была свобода предположений и выводов. При объяснении условий выполнения упражнения ведущему разрешается прокомментировать, что наиболее эффективным является умение дать уверенный ответ в неожиданной и неприятной ситуации. Агрессивное поведение помогает сохранить видимость собственного достоинства, но в ущерб достоинству партнера по взаимодействию. Неуверенное поведение, наоборот, сохраняет иллюзию бережного отношения к чувству собственного достоинства противоположной стороны за счет личного самоуничижения.

Эффектами этого упражнения являются открытия самодиагностического характера, совершаемые многими членами группы. Появляются две группы участников: у одних преобладают ответы с элементами агрессии, а у других все три ответа имеют явный оттенок неуверенного поведения. Также бывают отказы от какого-либо варианта ответа, что, по всей видимости, связано с устойчивым представлением участника о самом себе. Во время подведения итогов выполнения этого упражнения выявляются причины конфликтных ситуаций, так как один убежден, что он вежлив, а другой слышит только агрессию.

Ситуация 1

Начальник необоснованно срезал вам премию уже во второй раз. Вы идете к начальнику. Входите в его кабинет и говорите: ...

Ситуация 2

Ваш подчиненный сообщает вам, что он не справился с поручением, и дает вам понять, что это не его вина, а скорее ваша. Вы отвечаете подчиненному: ...

Ситуация 3

Ваш непосредственный начальник минуя вас дает срочное задание вашему подчиненному, который занят выполнением другого ответственного задания. Вы идете к начальнику и говорите: ...

Упражнение «Зеркало»

Цель: выявление индивидуально-психологических особенностей личности, ее стиля поведения и доминирующую тенденцию к достижению цели или избеганию неудач.

Участники образуют круг, и каждый играющий становится зеркалом, отражающим того, кто в него смотрится. Члены группы по одному обходят «зеркальный круг», смотрясь поочередно в каждое из «зеркал».

Выполнение этого упражнения проходит очень оживленно, так как оно позволяет играющим определить, как воспринимается их взгляд: как подавляющий, от которого хочется отвернуться, или, скорее, как подавляемый, вызывающий у собеседника желание подавлять и наступать.

Важно отметить, что, как правило, обладатель подавляемого взгляда испытывает больший дискомфорт при взгляде «глаза в глаза», чем его партнер.

Объявляется причина, по которой играющим необходимо разглядеть себя в зеркале. Участникам упражнения предлагается побриться, причесаться, почистить зубы и т.д.

В заключение, после выполнения предложенных упражнений, ведущему необходимо провести коллективную оценку успешности учебно-тренировочных событий, так как вербализация всеми участниками положительных отзывов повышает мотивацию достижения к дальнейшей работе и общую ответственность.

После завершения работы в группе ведущий подводит итоги и подкрепляет уверенность каждого участника в значительности его личных достижений, что способствует перенесению опыта, полученного на тренинге, в ситуации профессиональной деятельности. Напутствия должны быть максимально реалистичны и содержать только утвердительные рекомендации.

4. Культура управления

Цель: выявить психологическую культуру руководителя.

В данном упражнении культура как система коллективно разделяемых, принимаемых целей, ценностей, способов деятельности анализируется управленческой «командой» и ее лидером только по двум признакам: степени риска принимаемых решений и обратной связи, отзывам о реальных последствиях принятых решений, поступающих лидеру быстро или медленно по объективным причинам. Кроме этого, каждый участник персонально получает информацию о себе от всех членов группы (авторы мнений остаются анонимными), и группа в целом может определить, какова ее действительная управленческая эффективность.

В конце упражнения группа сможет убедиться, насколько ее значимые представления о собственной управленческой культуре близки к действительности. В дополнение к полученным о себе сведениям каждый участник сможет выявить область личной управленческой эффективности.

Всем участникам тренинга предлагается выписать на карточку личностные качества, необходимые, как им кажется, в деятельности руководителя их должностного уровня. Например: понимание и сопереживание чувствам, мыслям, ожиданиям и стремлениям партнера по общению. Умение отождествлять себя с другими, умение ставить себя на место другого, что позволяет правильно расшифровывать эмоциональное состояние партнера и выбирать адекватную тактику организации и проведения коммуникации. Готовность принять точку зрения партнера по общению, отказавшись от своего мнения, если партнер убедительно доказывает иную точку зрения, что позволяет формировать способность к принятию другого, развивает эмпатию, толерантность, определяет эффективность коммуникативного взаимодействия.

Карточки с записанными качествами остаются анонимными. Ведущий собирает и обрабатывает полученные результаты, ранжирует их и получает общий взгляд группы на образ управленца, руководителя. Рядом с полученным перечнем качеств личности руководителя ведущий располагает схему типов управленческих культур¹.

Сопоставляя перечень качеств, выделенных группой, с обозначенными на схеме типами психологической культуры руководителя, участники самостоятельно решают, какие качества из общего перечня в наибольшей степени свойственны каждому из четырех предложенных типов руководителя.

¹ Рюттингер Р. Культура предпринимательства / Пер. с нем. – М., 1992.

Далее участники на карточках выписывают номера тех качеств из общего списка, которые, по их мнению, соответствуют типу 1 (2, 3, 4). Карточки собираются, и полученные результаты обрабатываются.

Группа также оценивает каждого участника тренинга, какими качествами он обладает в большей степени (не более четырех), и сравнивает его с общим перечнем личных качеств руководителя. Ведущий собирает заполненные карточки и передает их адресату.

После получения «обратной связи» ведущий дает 2–3 минуты участникам на осмысление результатов и предлагает желающим выразить свои впечатления вслух.

Теперь можно определить, к какому типу управленческой культуры относятся все три группы в целом. Для этого каждый участник сдает ведущему карточку с номером управленческого типа, к которому его отнесла группа. Итоги последнего опроса быстро подводятся и оглашаются. Ведущий предлагает желающим высказать свое мнение и дает подробную характеристику каждому типу психологической культуры управления.

В конце упражнения ведущий предлагает участникам распределить известных политических лидеров по четырем типам управленческих культур с последующим групповым обсуждением.

Типы руководителей с определенной управленческой культурой:

Тип 1. Стремится принимать решения, характеризующиеся малым риском и быстрой отдачей. Управленческие решения иного характера (2, 3, 4) такой руководитель склонен воспринимать как потенциально опасные для организации.

Тип 2. Может работать в обстановке длительного отсутствия информации о последствиях принятых решений, если это не связано с риском для него лично и его организации. Налаживает и поддерживает каждодневную, рутинную работу в этих условиях, необходимую в любой организации.

Тип 3. Умеет и понимает необходимость принимать решения в условиях нехватки, избытка или искажения информации, необходимой для их принятия. Обладает способностью работать в условиях длительной неясности относительно того, правильным или нет было принятое ранее решение.

Тип 4. Наиболее эффективен как руководитель в экстремальных ситуациях, где необходимо быстро принимать ответственные решения в условиях информационного стресса, а значит – управленческого риска. При этом должно довольно быстро проясниться, насколько верными были решения. В иных ситуациях (1, 2, 3) руководитель частично теряет эффективность управления, так как не может быстро и мощно проявить себя.

Список качеств руководителя

- 1) Способность, умение идти на оправданный риск (авантюрист).
- 2) Способность быть генератором идей (выдумщик).
- 3) Обостренное чувство справедливости (принципиальный).
- 4) Ярко выраженная увлеченность своей работой (увлеченный).
- 5) Умение общаться с разными людьми (общительный).
- 6) Способность быть загадкой для окружающих (замкнутый).
- 7) Умение глубоко и всесторонне анализировать ситуацию (рассудительный).
- 8) Интуиция, способность тонко чувствовать людей (чувствительный).
- 9) Умение увлечь других (заводи́ла).
- 10) Способность сохранять присутствие духа и рассудительность в экстремальных ситуациях (невозмутимый).
- 11) Обаяние, способность вызывать к себе симпатию (привлекательный).
- 12) Высокая работоспособность в течение длительных временных периодов (выносливый).
- 13) Остроумие, веселость (весельчак).
- 14) Принципиальность, щепетильность в вопросах своей чести и личного, собственного достоинства (гордый).
- 15) Способность успешнее других осуществлять сильную власть, требовать от подчиненных исполнительности, когда это необходимо (властный).
- 16) Доброта, отзывчивость, великодушие (мягкий).
- 17) Готовность принимать на себя ответственность в большей степени, нежели другие (ответственный).
- 18) Обладание самыми разными способностями, увлечениями, хобби, наличие разносторонних интересов (эрудит).
- 19) Основательность, аккуратность, стремление к порядку, ритмичности, системности в работе (педант).
- 20) Умение объединять самые разные точки зрения и приводить спорящие, оппонирующие друг другу стороны к общей позиции (дипломат).

Схема типов психологической культуры управления

Степень риска принимаемых решений	
Большая	1, 3, 7, 10
	14, 17, 20
	3
	1, 2, 6, 9, 10
	11, 15
	4

Малая	2	1
	4, 7, 8, 6 12, 15, 19	5, 9, 11, 13, 16, 18, 20
	медленная	быстрая

Преимущественная обратная связь от принятых решений
(реальная отдача)

5. Невербальное общение

Задание 1. На спину одному участнику прикрепляется бумага со словом, которое читают все, кроме этого участника. Он выбирает любого из группы, и тот с помощью невербальных средств пытается объяснить, что написано.

Рекомендации. Можно обдумать вопросы, которые позволят определить роль невербальных признаков в общении и уровень умения «читать» соответствующие сигналы и жесты. В завершение участники тренинга обобщают свои чувства и делятся впечатлениями.

Задание 2. Каждый участник по очереди «говорит» по воображаемому телефону. С кем конкретно и о чем – решает сам. В ходе разговора ничего не произносит вслух, сохраняя только беззвучную артикуляцию и все остальные невербальные проявления. При этом ему можно стоять или сидеть, ходить или оставаться на месте. Задача остальных – понять, с кем и о чем он говорит.

Задание 3. Участники разбиваются на пары. Один участник пары изображает слепого, второй – поводыря. Задача последнего – провести партнера через препятствие. Затем участники меняются ролями.

Вопросы для обсуждения. Какие трудности возникали при выполнении задания? Чем обусловлен выбор средств «управления» слепым?

Задание 4. Один из участников группы изображает какое-либо психическое состояние (тревогу, гнев, растерянность, нетерпеливое ожидание и т.п.). Остальные должны его определить.

Рекомендации. Участники анализируют, насколько точно передано состояние, что удалось узнать, как нужно изменить невербальное поведение, чтобы угадывание было более точным, что нового они узнали о невербальных признаках определенного эмоционального состояния?

Задание 5. Все участники встают в одну колонну (в затылок друг к другу), затем первый поворачивается и мимикой пытается пе-

редать другому какое-либо чувство. Второй поворачивается к третьему, продолжая изображать это же чувство, и так до последнего участника. Результаты упражнения обсуждаются.

6. Пространственные параметры общения

Цель: анализ условий и барьеров установления контакта.

Порядок проведения. Для выполнения этого упражнения участники разбиваются на пары. Каждая пара занимает удобное для нее место так, чтобы никому при этом не мешать. На беседу отводится 6 минут. По указанию ведущего в ходе беседы участники меняют положение, не прекращая разговора.

Вариант 1. Сначала пары поворачиваются друг к другу спиной и начинают беседовать. Участники 1,5 минуты беседуют, сидя спиной друг к другу, далее 1,5 минуты один сидя, другой стоя (и наоборот) лицом друг к другу, 1,5 минуты сидят лицом друг другу.

Вариант 2. Участники садятся спиной друг к другу и начинают общаться. Потом один участник встает, а второй продолжает общаться сидя. Затем оба общаются лицом друг к другу. В ходе обсуждения выясняется, в каком положении тяжелее всего общаться и почему.

Вариант 3. Участники начинают общаться лицом друг к другу. Через 1,5 минуты изменяют дистанцию между собой: подходят поближе или отходят на шаг. Еще через 1,5 минуты изменяют позу или прикасаются к собеседнику. Затем участники пытаются определить, что происходит, и как происходящее связано с обсуждаемой темой, особенностями собеседников?

Вопросы для обсуждения. В каком положении беседа была трудной, а в каком наиболее комфортной? В ходе обсуждения формулируются принципы и приемы установления психологического контакта.

7. Немой разговор

Цель: понимание личностных особенностей собеседника по невербальным признакам поведения.

Инструкция. Проанализируйте свое невербальное поведение в профессиональном общении по следующей схеме:

– Когда вы хотите лучше понять человека в процессе общения, на какие признаки вы обращаете внимание и почему?

– Как вы обычно выражаете с помощью невербальных средств: свою симпатию, антипатию, нетерпение, неодобрение действий, сочувствие?

– Говорят, «глаза – это зеркало души». Что вы об этом думаете?

– Как можно невербально дать понять собеседнику, что вы его внимательно слушаете?

Постарайтесь определить содержание разговора двух людей только по невербальным признакам (наблюдая просмотр видеосюжета или телепередачи с выключенным звуком; просмотр видеосюжета или фрагмента фильма на незнакомом языке).

Вопросы для обсуждения. Каковы отношения между этими людьми? Кто в этой ситуации хозяин положения? Кто заинтересован в дальнейшем общении? Давно ли собеседники знакомы и какова динамика их взаимоотношений?

Рекомендации. Можно обдумать эти и многие другие аналогичные вопросы, чтобы определить роль, которую играют невербальные признаки в профессиональном общении. Также можно попытаться определить уровень собственного умения «читать» соответствующие сигналы и жесты. Тренер может рассказать о роли невербальных средств в общении, дать информацию о расшифровке невербальных признаков и понимании других людей по позе, жестам, выражению лица. Приводимые упражнения могут способствовать приобретению необходимой «чувствительности» по отношению к невербальным признакам в общении.

8. Техника интонирования

Цель: расширение диапазона интонационной выразительности.

Всем участникам раздаются карточки с написанными на них фразами. Задача участников – произнести их с различными оттенками интонации в зависимости от ситуации профессиональной деятельности: твердо, уверенно, спокойно, доброжелательно, вопросительно, осуждающе, ласково доверительно, грубо, резко и т.п.

Примеры фразы: «прошу Вас, пожалуйста», «будьте добры»; «разрешите Вам помочь», «Вы перешли улицу в неположенном месте, нарушив тем самым Правила дорожного движения», «что у вас в сумочке», «почему так поздно закончили работу», «пройдемте, пожалуйста», «что здесь произошло», «Вы опять забыли позвонить на пульт охраны» и т.д.

9. Контакт глаз

Цель: развитие способности располагать к себе людей, вызывать у них чувство доверия; формирование умений позитивно «подкреплять» партнера по общению, согласовывать свое поведение с действиями других людей и находить к ним индивидуальный подход, устанавливать контакты.

Участник выходит, остальные выбирают трех желающих вступить с ним в контакт. Вошедший должен по контакту глаз определить тех участников, которые хотят вступить с ним в контакт.

10. Слепой и поводырь

Цель: развитие эмпатии и межличностного доверия.

Группа разбивается на пары. В каждой паре один из партнеров берет на себя роль ведомого, а другой – ведущего. Ведомые завязывают себе глаза. Затем ведущие быстро меняют расположение мебели (стульев, столиков и т.п.), находящейся в комнате, после чего проводят своих подчиненных по самому сложному маршруту в комнате. Затем участники меняются ролями, и все повторяется сначала.

Рекомендации. После проведения игры каждый описывает свои ощущения, степень доверия поводырю. Поводырь делится своими чувствами, касающимися руководства и ответственности за благополучие других.

11. Путеводитель

Участники хорошо знают городскую местность. Один участник называет отправную точку, а затем, используя невербальные средства, показывает путь, который нужно осуществить, чтобы прийти в конечный пункт. Другой участник, внимательно следя за действиями партнера, должен определить этот конечный путь.

Рекомендации. После того как предположения будут высказаны, необходимо, чтобы между всеми участниками установилась «обратную связь». Участники анализируют, насколько точно показан путь, что нового они узнали о невербальных признаках. В завершение все обобщают свои чувства и делятся впечатлениями.

12. Зеркало

Цель: отработка навыков невербального общения.

Порядок проведения. Группа разбивается на пары. Пары становятся лицом друг к другу. Первый делает замедленные движения руками, головой, всем телом, второй должен в точности копировать все движения напарника, т.е. становится его «зеркальным отражением». В каждой паре участники самостоятельно подбирают нужную сложность движений и их темпы.

Методические рекомендации. Это упражнение является хорошим средством развития психологического контакта, так как умение наблюдать за внешними выражениями и умело их мысленно и внешне копировать означает умение понять внутренний мир другого человека.

Чтобы правильно воздействовать на интересующее лицо в различных ситуациях служебной деятельности, необходимо уметь разгадывать его мысли и намерения. Руководитель группы, наблюдая за ходом выполнения упражнения, может выявить «естественного» лидера в каждой из пар.

Трудности в достижении двигательного согласия нередко связаны с наличием напряженных отношений между партнерами, что в определенной мере является индикатором социально-психологического климата в группе.

13. Контакт с незнакомым

Цель: Развитие навыков установления психологического контакта с незнакомым человеком.

Порядок проведения. Участникам группы предлагается разыграть следующую ситуацию, когда на этапе предварительного расследования преступления необходимо провести опрос возможных свидетелей по данному происшествию. Задача – смоделировать схему разговора с разными категориями граждан: 1) молодой девушкой; 2) спешащим по делам человеком; 3) пожилой женщиной; 4) группой подростков; 5) человеком, имеющим видимые признаки криминального опыта (характерные татуировки, использование жаргона и т.д.).

Методические рекомендации. В игру включаются все члены группы. Затем проводится групповое обсуждение.

14. Своя тема

Цель: развитие умения управлять ситуацией общения.

Порядок проведения. Обучаемые разбиваются на пары и получают у руководителя задание побеседовать друг с другом на предложенные темы, различные по содержанию. При этом каждому участнику необходимо разговорить собеседника на свою тему (например, один будет говорить о спорте, а другой – о медицине; о медтехнике – о правилах дорожного движения; о применении оружия – о приборах охранно-пожарной сигнализации и т.п.).

Методические рекомендации. Беседа пойдет в нужном направлении, если стороны не будут стараться перекричать друг друга, а также делать паузы, менять высоту голоса, темп речи, задавать больше вопросов собеседнику на «свою» тему, добиваясь тем самым, чтобы собеседник сам говорил на указанную тему.

15. Общий интерес

Участникам предлагается вспомнить несколько историй из профессиональной жизни (пережитых или увиденных), которые, на их взгляд, могли бы быть использованы для привлечения интереса, развития беседы и т.п., и рассказать одну из них, чтобы затем получить «обратную связь».

Вопросы для обсуждения. Насколько удалось привлечь внимание, удержать его? Насколько к месту была рассказанная история?

Получилось ли угадать, какие моменты окажутся интересными? Что в реакции собеседников было неожиданным?

16. Стили реагирования

Каждый участник придумывает ситуацию, в которой ему придется как-то отвечать своему воображаемому собеседнику. Эту ситуацию он сообщает группе, а затем демонстрирует три варианта своих ответов. Один из вариантов должен иллюстрировать уверенное поведение, другой – агрессивное, напористое, наступательное и еще один вариант ответа – неуверенное поведение участника в воображаемой ситуации. Все три варианта ответов демонстрируются без предварительных объявлений о том, какой конкретно вариант сейчас будет показан.

Рекомендации. После показа группа сообщает свои впечатления об услышанном и увиденном варианте ответа. Каждый из зрителей должен поделиться своими догадками о том, каким, по его личному мнению, был предъявленный вариант ответа: агрессивным, уверенным или неуверенным. Три варианта ответа даются участникам в любой последовательности, чтобы у группы была свобода предположений.

17. Затрудненное общение

Цель: улучшение взаимоотношения партнеров по общению и преодоление затруднений в общении с определенным типом людей.

Порядок проведения. Группа разбивается по тройкам. В тройке первый участник играет роль «глухонемого», т.е. он видит и может объясняться жестами и пантомимикой. Второй участник играет роль «глухого и паралитика», т.е. он может говорить и видеть, но не может двигаться. Третий участник – «слепой и немой», т.е. он способен лишь слышать и показывать. Всей тройке предлагается выполнить следующие задания:

- договориться о конкретном месте и времени встречи в каком-либо городе;
- договориться о конкретном подарке ко дню рождения;
- договориться, в какой цвет покрасить забор и т.д.

Методические рекомендации. Поначалу игра кажется очень громоздкой. Участники с трудом входят в свои роли, то и дело забывая о своей «слепоте», «глухоте» или «немоте», т.е. не могут сориентироваться в возможности своих партнеров. Для того чтобы облегчить входение в игру, можно снабдить каждого участника соответствующим реквизитом: повязками, костылями, значками по виду инвалидности и т.д.

Во время игры часто возникают комичные ситуации, благодаря которым складывается атмосфера эмоциональной раскрепощенности и беззаботности. Стремления участников прийти к общему решению и интенсивное творческое взаимодействие влияют на расширение репертуара средств и способов взаимопонимания.

18. Выход из контакта

Цель: формирование и развитие навыков завершения общения или ухода от контакта.

Инструкция. Вы встретили не очень близкого знакомого, который заводит с вами разговор и расспрашивает вас о делах, семье, планах на будущее и т.п. Вы вступили в разговор. Однако, взглянув на часы, поняли, что вам нужно идти. Как бы вы поступили?

По окончании обсудите варианты ответных действий, особое внимание обратите на эстетические аспекты выхода из контакта.

19. Индивидуальная минута (ИМ)

Цель: определение длительности индивидуальной минуты.

Группа разбивается на пары, где один – испытуемый, а другой – экспериментатор. Испытуемый ведет счет от 1 до 60 с интервалом в 1 секунду. Экспериментатор засекает это время.

В среднем ИМ составляет 58–62 секунд, но ее длительность может варьироваться в зависимости от внутреннего состояния, от событий. При этом люди с высокими адаптивными способностями умеют «растягивать» время. Их ИМ колеблется в среднем от 58 до 70 секунд, иногда даже до 80–85. Лица с низкими адаптационными способностями чаще отсчитывают ускоренно, их ИМ составляет от 37 до 57 секунд (участникам можно сообщить эти данные после завершения упражнения).

Инструкция. Давайте проверим, насколько у каждого из вас развито чувство времени. Закройте глаза и постарайтесь после моей команды «начали» уловить тот момент, когда пройдет минута. Не нужно считать про себя. Поднимите руку и откройте глаза, как только, с вашей точки зрения, пройдет минута.

В ходе выполнения упражнения психолог фиксирует тех участников, которые поднимают руку раньше времени; поднимают руку позже. После выполнения упражнения группа обсуждает допущенные ошибки.

20. Вербальная и невербальная информация

Цель: продемонстрировать участникам неэффективность передачи информации без обратной связи.

Задание 1. Участники разбиваются на пары и садятся спиной друг к другу. У каждого 7 спичек. Ведущий составляет одному из участников пары фигуру из этих спичек. Задача последнего – объяснить партнеру, какую фигуру тот должен выложить у себя.

Задание 2. Задача участника отгадать, кто стоит за спиной с помощью двух «зеркал». Одно «зеркало» умеет только говорить, а другое – только показывать. Участник сам выбирает себе два «зеркала» и встает перед ними. Они ему «объясняют», кто стоит у него за спиной.

21. Копия

Цель: тренировка внимательности, умения слушать и получать невербальную обратную связь.

Вариант 1. Группа садится полукругом. Каждый берет карандаш и бумагу. Затем выбирается ведущий-коммуникатор. Коммуникатор садится напротив группы и описывает картину с листа. Его задача – описать эту картину так, чтобы остальные участники могли нарисовать ее на своих листах идентично образцу. Каждый работает только для себя, переспрашивать коммуникатора запрещено. Если у коммуникатора сложилось впечатление, что он предоставил достаточно информации, он просто сообщает о том, что закончил. Затем каждый участник получает копию образца, чтобы в конце сравнить с ним свое произведение. Все игроки получают одинаковую информацию, но картины все равно различаются. Как это можно объяснить?

Вариант 2. Участники тренинга делятся на пары и рассаживаются спиной к спине. Один из партнеров будет исполнять роль коммуникатора, второй – рисовать картину. Коммуникатор будет описывать простой рисунок, который должен нарисовать рисующий (при этом последний может задавать наводящие вопросы).

Рекомендации. Во время подведения итогов игроки могут пожаловаться на то, что коммуникатор дал им недостаточно информации. Рекомендуется поговорить об одно- и двусторонней коммуникации, об умении слушать и говорить; обсудить, что понравилось в манере донесения информации коммуникатора, какие были недочеты в его работе, на что нужно обращать особое внимание при односторонней коммуникации; выяснить, знают ли участники людей, которые склонны к коммуникациям такого рода, как участники оценивают самих себя в этом отношении, в чем видят преимущество двусторонней коммуникации, какие наблюдения сделали в этом процессе, у кого получилась самая точная картина, как им это удалось.

Тренер должен проследить за тем, чтобы группа не сильно обвиняла коммуникатора, если у него что-то не получилось; сделать акцент на улучшение коммуникационных отношений.

22. Техника перефразирования

Цель: отработка техник перефразирования с краткой передачей сути.

Предлагается в паре отработать приемы перефразирования какого-либо высказывания партнера. Например, партнер делает высказывание: «Ну и трудный же денек был у меня сегодня!» Необходимо дать наибольшее число вариантов перефразирования как реакции на это высказывание. Например: «Да, дружище, нагрузка на сегодня была будь здоров!», «Да, ты, наверное, не можешь пожаловаться на недостаточную занятость!» и т.п.

Рекомендации. Реагировать, прежде всего, необходимо на эмоциональный компонент информации, «зондируя» переживания партнера. В качестве «стартеров» могут использоваться следующие заготовки: «Можно сказать, что вы...», «Мне представляется, что вы...», «Похоже, что...», «Вы, видимо, чувствуете...», «Так вы думаете, что...», «Вы хотите сказать, что...», «Вы имеете в виду, что...», «Так вы...», «Таким образом, вы...», «Иначе говоря, вы...» и т.п. Какие трудности возникли при выполнении упражнения?

23. Видеотренинг «Испорченный телефон»

Цель: познакомится с процессами изменения и утраты информации в процессе коммуникации.

Оборудование: видеокамера, видеоманитон, телевизор.

Порядок проведения. Все участники выходят за дверь. Каждому входящему дается следующая инструкция: «Представьте себе, что вы получили телефонограмму, содержание которой вы должны передать следующему члену группы. Главное – как можно точнее отразить содержание телефонограммы».

Ведущий зачитывает текст телефонограммы первому участнику, который должен передать его следующему, тот – следующему и т.д. Если при передаче от одного участника к другому текст сократился до такой степени, что передача его стала слишком легкой задачей, то ведущий заново зачитывает текст очередному участнику.

Текст телефонограммы: «Звонил Иван Иванович и просил передать, что задерживается в РОНО, так как он договаривается о получении нового импортного оборудования для мастерских, которое, впрочем, не лучше отечественного. Он должен вернуться к 17 часам, к началу педсовета, но если он не успеет, то надо передать завучу, что он должен изменить расписание уроков старших классов на понедельник и вторник, вставив туда дополнительно 2 часа по астрономии».

Методические рекомендации. После выполнения упражнения участники группы проводят обсуждение с использованием видеозаписи.

Перед просмотром уточняется, что при приеме информации происходит структурирование содержания, которое предполагает последовательное выделение всех прозвучавших идей (участники выполняют эту работу, опираясь на текст, использовавшийся в упражнении), а затем ранжирование информации по степени важности. Безусловно, важной является информация, которая требует от получателя каких-то срочных практических действий. Однако очень часто ранжирование идей проводится до выделения всех полученных результатов, что приводит к субъективным преобразованиям информации и ошибкам. Иллюстрируя эти положения материалом упражнения, тренер выделяет три типа ошибок, характерных для передачи сообщений: а) утрата, б) искажение, в) дополнение. Затем участники смотрят видеозапись, выделяя допущенные ошибки. Этап просмотра может быть очень подробным, если ошибок много.

Упражнение дает большой поучительный материал, ошибки легко дифференцируются участниками, вызывают оживленные комментарии. Участники тренинга выясняют, по каким причинам передаваемая информация не запоминалась, искажалась, какие ошибки допускали участники при передаче информации.

24. Взаимопонимание

Порядок проведения. Участники садятся лицом к лицу. Первый будет произносить какие-то утверждения, которые кажутся ему верными. Второй будет выражать свою реакцию на них фразой, начинающейся словами: «Ты имеешь в виду, что...», и дальше предлагать свою версию высказывания говорящего, чтобы дать ему понять, что смысл его слов понят. Цель упражнения – трижды добиться утвердительного ответа. Например:

- Мне кажется, здесь жарко.
- Ты имеешь в виду, что тебе здесь дискомфортно?
- Да.
- Ты имеешь в виду, что мне тоже должно быть жарко?
- Нет.
- Ты имеешь в виду, что хотел бы, чтобы я принес тебе стакан воды?
- Нет.
- Ты имеешь в виду, что ты просто хочешь сообщить мне, что тебе здесь не вполне удобно?
- Да.
- Ты имеешь в виду, что ты хотел бы, чтобы я что-нибудь изменил?
- Да.

Правильное выполнение упражнения предполагает получение трех положительных ответов, которые будут свидетельствовать о правильном понимании смысла высказываний партнера. Если задающий вопросы не сможет получить достаточного числа утвердительных ответов, отвечающий объясняет, какой именно смысл он вложил в те или иные слова. Упражнение с одной и той же фразой необходимо проделать с разными партнерами. Необходимо помнить, что цель – научиться прояснять смысл обращений, а не получать ответы на них.

Вопрос для обсуждения. Каковы личные результаты выполнения задания?

25. Оперативная тактика

Цель: определение индивидуальных особенностей общения участников группы; выявление психологических проблем, не позволяющих участникам группы осуществлять эффективное профессиональное общение с гражданами; отработка умений анализировать себя, ситуации и другого в ситуации общения.

В профессиональной деятельности оперативных сотрудников нужно уметь вести тактическую игру. Она предполагает оценку, предвидение «ходов» проверяемых, разрабатываемых и других криминально активных лиц. В тактической игре признаются допустимыми хитрости, тактические уловки, психологические воздействия, если они не ведут к нарушению законности, не являются безнравственными и не подрывают авторитет оперативников. В игре участвует 6 человек, каждому дается определенное задание.

Задание «прохожему 1». Вы увидели на улице лежащего человека с ножом в спине. Побежали звонить в полицию. Сообщаете им о случившемся, ждете их на месте происшествия. Легко вступаете с ними в контакт и сообщаете всю необходимую информацию.

Задание «прохожему 2». Вы проходили мимо, увидели, как упал человек, заметили убегающего человека (со спины). Сообщаете информацию сотрудникам полиции. Соглашаетесь быть свидетелем, но только в том случае, если сотрудники полиции убедят вас в такой необходимости.

Задание «прохожему 3». Вы столкнулись с человеком, который вас чуть не снес. Можете его описать. Не хотите вступать в контакт с сотрудниками полиции, говорите, что очень торопитесь, не помогают никакие уговоры сотрудников полиции. Начинаете нервничать, голос из спокойного переходит в раздраженный.

Задание «оперативным сотрудникам». Вы прибыли на место преступления. Необходимо выявить очевидцев, провести опрос и восстановить картину преступления.

Задание «зеваче». Вы ничего не видели, но активно вступаете в дискуссию. Ругаете полицию, кричите. Ведете себя нагло и агрессивно, накаляете обстановку, привлекаете других граждан.

Рекомендации. Условия данных и последующих ситуаций даются в общих чертах, детали предшествующих событий, глубинные мотивы участников неизвестны, их необходимо выяснить по ходу игры. Такой вариант игры позволяет участникам проявить свои индивидуально-психологические особенности, обнаружить скрытую мотивацию поведения. Это также требует наблюдательности, способности точно понимать ситуацию и собеседника, умения вносить коррективы в свое поведение. Участники ролевой игры разыгрывают данные ситуации перед группой в соответствии с поставленной перед ними задачей, а остальные наблюдают за взаимодействием партнеров.

После проигрывания обсуждение начинается с игроков. Тренер может стимулировать обсуждение, задавая участникам вопросы о том, какие чувства они испытывали при общении с партнерами (с последующим анализом причин их возникновения), какие индивидуально-психологические особенности проявились в игре, какие цели они ставили перед собой, вступая в общение, удалось ли им достичь их, почему именно так они построили общение, какие приемы, средства общения использовали. После обсуждения игры участниками слово предоставляется наблюдателям, которые, отвечая на вопросы тренера, сообщают, какие индивидуально-психологические особенности участников проявились в игре, какие способы и приемы общения они использовали, какие ролевые позиции были характерны для участников общения, кто из участников достиг поставленной цели, и что этому способствовало, кому не удалось достичь цели, и что этому мешало, и т.д. В завершение тренер анализирует игру, ход ее обсуждения, особенно обращая внимание на трудности, возникающие в профессиональной деятельности, на факторы, влияющие на ее эффективность.

26. Следствие ведут коlobки

Цель: отработка техники ведения диалога.

Для этой игры понадобятся два добровольца. Они становятся перед группой спиной к доске. Оба они – детективы. Все остальные в группе – свидетели. Свидетели видят то, что незаметно детективам, например, на доске написано: «Горит высотный дом». Свидетели дают детективам косвенные показания об этом, например: «Я чувствую запах дыма, становится все жарче», «Я слышу, кто-то громко кричит», «Я вижу, как люди бегут из здания», «Мне слышны автомобильные сирены», «Я наблюдаю, как подъезжают машины красного цвета», «Я вижу пламя», «Я слышу, как лопаются оконные стекла» и т.д.

Свидетели должны давать показания неполные, но правдивые. Как только детектив решит, что он понял, в чем дело, он говорит: «У меня есть ответ». Однако если детектив только укажет на то, что это пожар, но не догадается, что это пожар в высотном доме, то его ответ не будет принят в качестве удовлетворительного. Каждый детектив имеет право трижды выдвигать свои версии.

Игра должна идти очень быстро, ведь у детективов есть всего две минуты на то, чтобы разгадать описываемую ситуацию. Группа обязана давать указания достаточно быстро. Детектив имеет право «расшевелить» группу, говоря: «Я хочу знать больше». По прошествии двух минут детективами становятся другие участники.

ТРЕНИНГ РАЗВИТИЯ СПОСОБНОСТИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ РОЛЕВОГО ПОВЕДЕНИЯ

Время – 2 часа

Цель занятия:

1. Расширить умение использовать коммуникативные роли и позиции.
2. Развить способность психологически грамотно использовать приемы ролевого общения в коммуникативной деятельности.
3. Сформировать на основе артистических способностей специальных умений к ролевому перевоплощению, безошибочному разыгрыванию различных ролей.

Вопросы для обсуждения

1. Основные стили общения и их особенности.
2. Понятие ролевого поведения.
3. Техника оптимального взаимодействия при ролевом общении.

Материалы к занятию

Ролевое поведение, по мнению Э. Аронсона, – это умение индивида осуществлять широкий спектр различных видов поведения, опосредованное восприятием требования к своей социальной роли и особенностями социальной группы, в которой действует индивид¹. Индивид играет множество социальных ролей, и влияние социальных ролей при объяснении поведения личности очень велико. Таким образом, *ролевое поведение сотрудника, в частности переговорщика, рассматривается как умение перевоплощаться в процессе реализации различных поведенческих программ* в соответствии с условиями и требованиями той социальной и профессиональной среды, в которой он находится.

Умение осуществлять различные виды ролевого поведения, эффективно используя актерские психотехники, одно из условий формирования профессионального мастерства переговорщика. Ролевое поведение становится более убедительным и не вызывает подозрений у окружающих, когда происходит максимальная синхронизация внутреннего психологического состояния с его внешними проявлениями в мимике, жестах, движении.

¹ Аронсон Э. Общественное животное. Введение в социальную психологию / Пер. с англ. М.А. Ковальчука под ред. В.С. Магуна. – М.: Аспект Пресс, 1998.

Упражнение «Самопрезентация»

Цель: формирование уверенности в себе, умения осуществлять ролевое перевоплощение, умение маскировать свое психическое состояние, испытываемые чувства, умение создавать требуемый ситуацией образ сотрудника ОВД, воспроизводить соответствующую мимику, жесты, речь, интонацию, манеру поведения, в целом образ другого человека.

Часть 1. Участникам тренинга предлагается по очереди сообщить остальным членам группы информацию о себе: имя; место работы (учебы, рождения); две лучшие черты своего характера; интересный эпизод или запоминающееся событие из своей жизни.

Ведущий тренинга и другие члены группы могут задавать представляющемуся участнику дополнительные вопросы. Открытые вопросы ведущего позволяют представляющемуся участнику почувствовать заинтересованность группы в получаемой информации и помогают более полно раскрыться.

Часть 2. Упражнение выполняется в парах. Можно заранее уточнить, где и при каких обстоятельствах встретились участники, или выполнять упражнение по принципу «здесь и теперь». Целесообразно задавать открытые вопросы, которые представляют максимум возможностей для ответа. При ответе на вопрос есть возможность рассказать целую историю. Например: «Откуда ты приехал?» – открытый вопрос или «Ты приехал из Москвы?» – закрытый вопрос, предполагающий конкретный и короткий ответ. В процессе развития упражнения участники меняются ролями. По окончании работы проводится обсуждение.

Методика «Образ с белого листа»¹

Цель: разработка образа, имиджа, соответствующего ролевого поведения.

На чистом листе бумаги пишутся предполагаемые физические, возрастные и социальные данные создаваемого лица, его социальный статус, социальная и профессиональная роль, выделяются предполагаемые черты характера. В другой колонке обозначаются крупные события его жизни, в третьей – ситуации, действия, которые якобы были в жизни и необходимы для создаваемого образа, в четвертой – особенности его поведения в различных ситуациях, ситуативные линии поведения. Они создаются, опираясь на первоначальные данные. Цель упражнения – определить, как поведет себя данная личность в пред-

¹ Прыгунов П.Я. Психологическое обеспечение специальных операций: ролевое поведение. – М.: МПСИ, 2003.

лагаемых и предполагаемых обстоятельствах, что эта личность сделала бы и как бы себя повела, поступила, если бы что-то произошло, как данная личность думает, рассуждает.

На основании полученных данных отрабатывается модель поведения переговорщика.

Упражнение «Контакты»

Цель: умение устанавливать контакты с незнакомыми людьми.

Участники садятся лицом друг к другу, образуя внешний и внутренний круги. Внешний круг подвижный; участники по команде ведущего перемещаются по часовой стрелке, меняя партнера. Внутренний круг неподвижный; при общении с каждым новым партнером необходимо установить психологический контакт и провести беседу. На каждую беседу отводится до 3 минут. Возможные ситуации задает ведущий тренинга:

- Первое общение с новым руководителем.
- Необходимо занять крупную сумму денег у малознакомого сослуживца.
- Ваш сослуживец негативно отозвался о вас в компании. Представился случай выяснить отношения наедине.
- Беседа с подчиненным, который пользуется неформальным авторитетом в коллективе, но не является образцом дисциплины.

В конце упражнения необходимо подвести итоги, анализируя успехи и неудачи.

Упражнение «Прозвище»

Цель: определение степени развития образного мышления, восприятия, наблюдательности, потенциальной экспрессии.

Вариант 1. По фотографии незнакомого человека испытуемому необходимо дать прозвище. Усложняется задание тем, что ведущий предлагает перечень или описание черт характера, привычек, поступков индивида, изображенного на фото. Следующий этап состоит в определении, кому из предложенных пяти фотографий принадлежит одно предлагаемое прозвище. Далее после просмотра одной фотографии и пяти прозвищ предлагается сделать вывод о том, кому оно принадлежит. И в конце упражнения дать прозвище себе, товарищу, случайно увиденному человеку.

Вариант 2. Составление психологического портрета по фамилии. Необходимо охарактеризовать черты личности, особенности темперамента, привычки, а также предполагаемую профессию, образование и увлечения.

Проведение подобных упражнений позволяет оценить степень эмоциональной возбудимости, реакции при постановке и решении задач. Способность к мгновенной оценке и непосредственному восприятию событий, предлагаемых обстоятельств.

Упражнение «Интуиция»

Цель: развитие интуиции, прогностических способностей.

Новый или малознакомый член группы записывает свои ответы на однозначные вопросы ведущего. Например: «У меня есть дети?» (да / нет). «Я – оптимист (пессимист)» (да / нет). Мне нравится музыка (поп / рок / джаз) и т.д. Остальные участники тренинга, основываясь на интуиции, пытаются отгадать его ответы.

Упражнение «Идентификация психических состояний»

Цель: определение признаков психических состояний.

Особое внимание обращается на выражение глаз, лица, мимические движения рта, лица в целом, жесты, позу, темпоинтонационные особенности голоса, наличие пауз в речи, характер дыхания. Возможно использование таких состояний, как радость, горе, взволнованность, хитрость, лживость, злоба, спокойствие, рабочая сосредоточенность, внимательное наблюдение, упадок духа, напряженность, боль, равнодушие, злорадство, ненависть, наигранная веселость, растерянность, затаенная злоба, страх, тревога, расслабленность и т.д.

Задание. Найти различия в психических состояниях (или определить сходные состояния), определить эти состояния и назвать их признаки.

Упражнение повторяется несколько раз. В качестве сходных состояний могут быть использованы пары: рабочая сосредоточенность – внимательное наблюдение; спокойствие – безразличие; наигранная веселость – действительная радость.

Ответ дает один обучаемый, а группа участвует в обсуждении.

Упражнение «Точка зрения»

Цель: отработка техник убеждающего воздействия; развитие умения убеждать партнера по общению изменить свою точку зрения; развитие навыков аргументации; развитие умения «распознавать» мотивы, цели поступков и общего поведения преступников; овладение приемами ролевого поведения, установление психологического контакта с одним или группой преступников с целью получения оперативно значимой информации; развитие умения оказывать психологическое воздействие на лицо (группу) преступников с целью принуждения к конкретным действиям или удержания от них.

Работа в тройках. Воздействие одного участника на другого в процессе общения и совместной деятельности, третий участник – эксперт. Время проведения – 7–10 минут.

Игровые ситуации. С использованием элементов психодрамы проигрываются экстремальные ситуации при захвате заложников.

Предварительно учебная группа вырабатывает алгоритм действий переговорщика.

- Преступник взял заложника из соображений собственной безопасности.

- Преступник захватил заложника с целью выкупа.

- Преступник захватил заложника из чувства мести.

Одним из эффективных приемов психологического воздействия является «психологическое зондирование». Переговорщик активно выявляет с помощью целенаправленного воздействия психические реакции террориста, которые обнаруживают его личностные особенности. Информационно значимыми психологическими реакциями в этом случае являются: изменения в выражении глаз, растерянность, молчание, задержка ответа, внезапное напряжение (побледнение) лица, неестественность позы, жестикюляции, реакций.

При психологическом зондировании важно выбирать момент воздействия, фиксировать первую реакцию.

Роли: террорист, переговорщик, два помощника, психолог и остальная часть группы в роли экспертов.

Задачи переговорщика: не осуждать; вырабатывать легенду; использовать соответствующий внешний облик, говорящий «я имею все полномочия и готов вести с вами переговоры».

На выполнение упражнения дается 15 минут. После завершения переговоров проанализируйте результаты и тактику ведения переговоров, обсудите удачные ходы и пути исправления допущенных ошибок.

Переговорные ситуации в экстремальных условиях

Ситуация 1

В августе 1999 года в Москве преступник захватил одного заложника, когда был застигнут на месте преступления. Требовал беспрепятственного выхода из укрытия. Переговоры с органами власти осуществлял, не используя средства технической связи. Был согласен на ведение переговоров в ограниченное время. Для ведения переговоров руководитель оперативного штаба назначил опытного оперативника. В результате переговоров заложник был освобожден. Основным мотивом для освобождения заложника у преступника был страх за свою жизнь. После завершения операции по освобождению заложника

был проведен анализ ситуации, который выявил следующие трудности: нехватка знаний по тактике ведения переговоров, установлению психологического контакта; недостатки по стилю общения. Помогло освободить заложника убеждение преступника и оказание психологического давления, страх перед применением силовых методов со стороны спецслужб.

Ситуация 2

В 1998 году в Тюмени в СИЗО-1 преступник захватил одного заложника и требовал беспрепятственного выхода из тюрьмы. Действовал по уголовным мотивам – побег из тюрьмы. Была возможность ведения устных переговоров. Представители оперативного штаба имели возможность вести наблюдение за ходом переговоров и оценивать их эффективность. Сам преступник был согласен на ведение переговоров без предварительных условий. К непосредственному ведению переговоров были привлечены специально подготовленные переговорщики из числа сотрудников УИН. В процессе переговоров со стороны преступника делались уступки по ранее выдвинутым требованиям. В результате переговоров с преступником заложник был освобожден.

Ситуация 3

В ноябре 1998 года в Москве в ИВС преступник захватил одного заложника, когда был застигнут на месте преступления при попытке совершения побега. Переговоры с преступниками велись непосредственно при помощи вербальных средств коммуникации. У представителей оперативного штаба была возможность вести непосредственное наблюдение и осуществлять оценку переговорного процесса. Преступник был согласен на ведение переговоров без предварительных условий. Для непосредственного ведения переговоров руководителем оперативного штаба был назначен опытный сотрудник. Заложник был освобожден из-за страха преступника за свою жизнь. После завершения операции был проведен анализ экстремальной ситуации по освобождению заложника и обезвреживанию преступника. В результате была выявлена недостаточность знаний по формированию стратегии и тактике ведения переговоров, отсутствие умений по установлению и поддержанию психологического контакта.

Ситуация 4

В январь 2001 года в Грозном несколько преступников захватили заложников. Террористы действовали по экстремистским и религиозным мотивам. Переговоры велись в устной форме. Террористы были

согласны на ведение переговоров без предварительных условий. Переговоры вел специально назначенный руководителем оперативного штаба опытный сотрудник ОВД. Переговоры завершились освобождением заложников. Основной причиной освобождения заложников послужил страх преступников за свою жизнь. Анализ операции после ее завершения не проводился.

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ СОТРУДНИКОВ С ЛЮДЬМИ С ПСИХИЧЕСКИМИ РАССТРОЙСТВАМИ

В кризисных политических, экономических, геофизических ситуациях происходит обострение психических заболеваний.

Важно сознавать, что большинство психически больных не являются опасными, если правильно с ними обращаться. Вероятность нападения со стороны душевнобольного невелика, даже если он агрессивен на словах. Согласно статистике, насилие чаще совершается здоровым человеком!

Обычно сотрудники ОВД затрудняются с оценкой нетипичных реакций, когда по долгу службы они сталкиваются с людьми, страдающими психическими расстройствами.

Внешними проявлениями расстройств, которые должны настораживать, могут быть необычность поведения, внешнего вида, странность высказываний и эмоциональных реакций.

1. Странное, необычное поведение:

- выкрикивание лозунгов;
- настойчивое обращение к окружающим со странными просьбами;
- размахивание руками даже в одиночестве.

2. Внешний вид, несоответствующий ситуации:

- появление в общественных местах в нижнем белье (пижаме, халате);
- использование элементов форменной атрибутики в украшении повседневной одежды;
- появление в местах массового скопления людей в помпезной одежде (фраке, костюме полководца).

3. Необычные, странные высказывания:

- явно несоответствующие смыслу ситуации;
- разговор с самим собой;
- обращение к отсутствующим в данный момент людям.

4. Необычность эмоциональных реакций:

- смех не к месту;
- повышенное возбуждение, проявляющееся в мимике и жестах (блуждающий взгляд, необычная жестикуляция);
- пессимистичное настроение, неуверенность, пренебрежение к жизненным ценностям.

Специалисты выделяют две широкие категории душевных заболеваний: невротические и психические расстройства.

Невротическое расстройство – невроз, проявляющийся в виде удрученных, депрессивных и навязчивых состояний, обуславливающих неадекватные реакции на ситуацию.

Поведение даже самых невротизированных личностей вряд ли требует специального вмешательства сотрудника полиции.

Психическим заболеванием, с которым сотрудникам приходится сталкиваться чаще всего, является шизофрения. Именно это заболевание вызывает замешательство и чувство страха у окружающих, может стать причиной аварий, дезорганизации общественного порядка, поэтому вмешательство сотрудника ОВД необходимо.

Причины этого заболевания точно не установлены. Характеризуется оно рядом психических нарушений, которые проявляются в иррациональности поведения и отсутствии контакта с действительностью.

Наиболее яркими симптомами, привлекающими внимание, являются бред и галлюцинации.

Бред – ошибочные убеждения. Бредовые состояния очень характерны для шизофрении и сразу бросаются в глаза. Часто содержанием бреда являются идеи большой собственной значимости или преследования. В действительности один вид бреда встречается редко, чаще – это комплекс мысленных построений, имеющих эмоциональную окраску заговора против больного. Бред на самом деле не так наивен. Больной скорее будет считать себя другом президента, чем самим президентом. Часто бредовая система последовательна и логична.

Особенно криминогенной является идея бредовой защиты у больного. Наличие в высказываниях (тем более в действиях) намерений предотвратить кажущуюся опасность путем противодействия конкретному лицу; бороться всеми своими силами против «сил зла»; мстить людям, якобы причинившим ему вред – требует безотлагательного вмешательства!

Галлюцинации – нарушения психического процесса восприятия, проявляющиеся в зрительных и слуховых образах, не существующих в реальности.

Для шизофреников характерны слуховые галлюцинации (в отличие от алкоголиков, которым в приступе белой горячки свойственны зрительные галлюцинации). Часто голоса угрожают больному, обижают его. Поскольку личность больного не полностью отрывается от реальности, шизофренические галлюцинации больные относят к голосам, исходящим из реальных радио, телевидения или пока несуществующих средств связи, почерпнутых из фантастических романов. Больные, страдающие галлюцинаторными нарушениями, как правило, менее социально опасны, однако и у них может сформироваться установка на те или иные общественно неприемлемые поступки.

Рекомендуемые действия в отношении психически больных людей:

1. Сдерживайте больного до прибытия медицинской помощи, при необходимости доставьте его в больницу, особенно когда человек реально или потенциально агрессивен.

2. Опросите, если есть возможность, родственников и близких о протекании, прошлых обострениях болезни.

3. Следите за своим состоянием. Ваш эмоциональный настрой, отсутствие страха перед эксцентричным поведением шизофреника, спокойствие оказывают положительное влияние на больного.

4. Удалите окружающих, друзей или родственников, если они раздражают больного.

5. Постарайтесь вступить в контакт (беседу) с душевнобольным. Расспросите его о переживаниях, слышимых голосах, чувствах.

6. При проведении беседы с душевнобольным человеком:

– не оспаривайте бреда, так как это может вызвать агрессию, насилие по отношению к вам;

– не идите на поводу у больного, так как вы можете оказаться в запутанной ситуации (например, если вы согласитесь, с тем, что через полчаса появится начальник секретной службы и заберет больного с собой, то потом будет трудно объяснить, почему он должен последовать с вами в больницу);

– необходимо выбрать промежуточный вариант – признать реальность того, что происходит с ним, но дать ему понять, что вы считаете это лишь его ощущениями. Можно попробовать выставить себя в качестве сторонника больного в той борьбе, которую он, по его мнению, ведет. Возможный вариант высказывания: «Конечно, Вы очень напуганы, но пока я здесь, Вы в безопасности».

7. Заранее оповещайте больного о своем намерении сделать какое-либо движение, а также избегайте неожиданных действий, так как больной может неправильно истолковать ваше поведение и даже испугаться, что может стать причиной агрессии, направленной против вас.

8. Не поворачивайтесь к больному спиной. Необходимо постоянно держать его в поле зрения.

Безусловно, эти рекомендации не являются исчерпывающими. В каждом конкретном случае следует руководствоваться своим опытом, советами специалистов в данной области, не терять самообладания.

Тем не менее предлагаемые рекомендации могут не только предотвратить нежелательное развитие ситуации, но и даже улучшить ее, способствовать ее разрешению.

ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЧЕЛОВЕКОМ, НАХОДЯЩИМСЯ В ПРЕДСУИЦИДАЛЬНОМ СОСТОЯНИИ

Основными задачами при взаимодействии с лицами, находящимися в предсуицидальном состоянии, являются умение распознать степень риска суицидального исхода и нейтрализация неблагоприятного развития ситуации.

Внешние признаки и поведенческие проявления суицидента:

– поведение (замедленные движения, особенно походка, речь, сужение круга общения, отгороженность от друзей и близких);

– самочувствие (плохой аппетит, бессонница, ранний подъем по утрам);

– настроение (часто подавленное, угрюмое, отмечается равнодушие к происходящим событиям и окружающим людям).

Если есть данные проявления, то необходима более углубленная диагностика, желательно с привлечением специалиста (психолога или психиатра).

Психологические характеристики потенциального суицидента:

– эгоцентризм (полное погружение личности в себя, носящее мучительный характер переживаний, страданий о самом себе);

– аутоагрессия (степень самоуничтожения, самобичевания доходит до крайности, в поведении проявляются подозрительность, необоснованные обвинения, равнодушно-спокойное и даже положительное отношение к несчастьям, смерти друзей, близких людей);

– паранояльность (проявляется в моральном догматизме, повышенной раздражительности и обидчивости, склонности к образованию сверхценных идей, следовании жестким стереотипам мышления, восприятия, поведения);

– ведущие мотивы поведения (протест против «всего и вся», нигилизм или призыв к состраданию в определенных жизненных ситуациях, особенно у эмоционально неустойчивых, незрелых молодых людей, как правило, до 25–30 лет. Для более зрелых личностей характерны несколько иные мотивы – избегание душевных или физических страданий, самонаказание и отказ, капитуляция перед сложившимися обстоятельствами);

– пессимистическая установка личности на возможность выхода из кризисной ситуации (ее составляющие: апатия, тревога, чувство вины, депрессия).

Необходимо помнить, что наиболее опасной из всех характеристик предсуицидального состояния человека является пессимистическая установка личности на возможность выхода из кризиса, а наиболее весомым компонентом такой установки – депрессия.

Привлечение специалиста для коррекции такого состояния обязательно!

Однако может возникнуть ситуация, когда сотрудника полиции вызывают для оказания помощи при взаимодействии с потенциальным самоубийцей, тогда особенно важно уметь не только оценить степень суицидального риска, но и предотвратить суицид.

Наиболее общими индикаторами риска суицидального поведения являются либо угнетенное, мрачное настроение, либо состояние чрезмерного возбуждения, раздражения.

Проявлениями высшей степени риска являются:

– демонстративно-шантажный тип поведения (замечания или угрозы в разговоре о самоубийстве, имитация и демонстрация суицидальных действий);

– предыдущие госпитализации в связи с попыткой суицидального акта;

– наличие оружия;

– особый план самоубийства.

Действия сотрудника полиции по нейтрализации ситуации попытки самоубийства:

1) Невооруженный, но «активный» самоубийца.

Последовательность действий:

а) Избегать искушения срезать же активно вмешаться в ситуацию, если только это не фаза непосредственного суицидального акта!

б) Во время продолжающихся угроз, как бы не обращая внимания на угрозы потенциального самоубийцы, попытаться как можно больше узнать о его личности, получить от окружающих либо от него самого характеристику ситуации.

в) Попытаться отговорить человека от его намерений.

г) Если вы оказались свидетелем непосредственного исполнения суицидального акта, то возможно просто физически предотвратить попытку самоубийства. Если человеку помешали совершить суицидальный акт путем физического вмешательства, то он, скорее всего, уступит вам, так как пик решимости быстро проходит.

2) Если потенциальный самоубийца вооружен.

Необходимо обезопасить себя и окружающих. Удалить окружающих из опасной зоны. Можно прямо спросить, заряжено ли оружие. Попытаться уговорить отложить оружие, хотя бы на время беседы.

Особенности ведения беседы с человеком, находящимся в предсуицидальном состоянии:

– проявите сопереживание, убедите подопечного в том, что вы его понимаете. Ваша искренность и неподдельность чувств может ослабить решимость человека покончить с собой;

– проблема состоит в том, чтобы разговаривать человека. Не бойтесь, если он станет выворачивать душу, даже если разговор представляется вам небезопасным. Пусть лучше он говорит о чем угодно, лишь бы не молчал. Пока такой человек говорит о самоубийстве, он, скорее всего, не совершит его. Даже выражение отрицательных эмоций может улучшить ситуацию;

– одной из сложностей вашего положения является необходимость сохранения симпатии к подопечному в ситуации высказывания им несправедливых, жестких или даже жестоких, незрелых суждений;

– не вздумайте сказать: «Прекрати молоть чепуху!» Проявите сопереживание, например, такими репликами: «Я понимаю», «Ясно», «Понятно» и т.п. Когда необходимо что-то уточнить: «Вы имеете в виду, что...». Если вам отвечают отрицательно, сделайте еще попытку понять, что хочет сказать человек;

– рассуждения о том, что обычно должен чувствовать в данной ситуации человек, редко кому помогают;

– можно предложить подойти к проблеме с других позиций, но не убеждайте в чем-то нереальном. Если разговор пойдет о тяжелых моментах в вашей жизни, ведите его в русле того, что судьба никого не балует;

– переход к разговору о самой угрозе самоубийства сложен. Невозможно дать рекомендации на все случаи, но лучше действовать решительно: скажите, что ваш подопечный имеет право сам распоряжаться своей судьбой. Так вы уменьшите риск того, что подтолкнете его неумелым высказыванием или действием к непосредственному акту суицида;

– заставьте человека задуматься над тем, что ему еще предстоит, что еще не сделано, (как это не парадоксально) подумать еще раз и принять окончательное решение: жизнь или смерть; объясните, что то, что тяжелее – смело. Подчеркните, что выбор целиком зависит от него, но взять на себя такую ответственность очень не просто;

– необходимо отметить, что чем лучше вы сумеете сделать так, чтобы потенциальный самоубийца оказался один на один со своим намерением и встал перед необходимостью принятия самостоятельного решения при одновременно вашем заботливом, но ненавязчивом отношении к нему, тем скорее самоубийца засомневается, стоит ли отказываться от шанса на жизнь.

3) Предотвращение «незаметного», тихого самоубийства.

– о признаках суицидального поведения было сказано выше (поведение, речь, ответные реакции, качество взаимоотношений с окружающими и т.п.), поэтому первой задачей является их своевременное обнаружение и обращение за помощью к специалисту;

– до прихода специалиста следует благожелательно, но настойчиво попытаться выяснить в беседе, не имеет ли данный человек таких намерений; помните – разговор о самоубийстве еще никого не сделал самоубийцей!

– ставьте вопросы прямо, тогда вы сможете получить важную информацию о том, остаются ли намерения о самоубийстве на уровне чувств или уже обдумываются конкретные пути их реализации;

– старайтесь, чтобы суицидент больше говорил, находите и отмечайте его удачу, положительные стороны его характера при каждом удобном случае, демонстрируйте ему свою заинтересованность и внимание;

– до прихода специалиста постарайтесь не оставлять его одного (либо останьтесь сами, если есть время, либо оставьте под присмотром родственников).

Статистические данные о суицидальных попытках и совершаемых самоубийствах, позволяющие лучше ориентироваться в подобных ситуациях:

– мужчины в три раза чаще заканчивают жизнь самоубийством;

– попытки самоубийства чаще делают женщины;

– чем старше потенциальный самоубийца, тем больше вероятность смерти (в последнее время увеличилось количество суицидальных актов среди подростков);

– супружество уменьшает вероятность самоубийств, развод повышает;

– около 60% самоубийств – результат болезненной депрессии;

– экономически неблагоприятные ситуации в государстве сопровождаются ростом числа самоубийств;

– больше самоубийств происходит в выходные дни (так как особенно остро чувствуется одиночество, и никто не мешает).

В любом случае роль сотрудника полиции сводится к роли «скорой помощи». Его задача – оказать первую психологическую помощь по предотвращению суицидальной попытки и передать суицидента в руки специалиста.

ЛИТЕРАТУРА

1. Абрамова Г.С. Введение в практическую психологию. – М.: Международная педагогическая академия, 1994.
2. Аврамцев В.В. Психология профессионального общения юриста. – М., 2002.
3. Алиев Х.М. Ключ к себе: Этюды о саморегуляции. – М., 1990.
4. Аминов И.И. Занимательная психология для юристов. – М., 2001.
5. Аминов И.И., Мельник В.В. Юридическая психология: учебное пособие. – М.: Изд-во Моск. психол.-соц. ин-та, 2006.
6. Атватер И. Я Вас слушаю... Советы руководителю, как правильно слушать собеседника. – М., 1988.
7. Баскаков А.М. Деловое общение. – Челябинск, 1995.
8. Бодалев А.А. Восприятие и понимание человека человеком. – М., 1982.
9. Бодалев А.А. Личность и общение. – М., 1995.
10. Большаков В.Ю. Психотренинг: социальная динамика, упражнения, игры. – СПб., 1996.
11. Буданов А.В. Обучение сотрудников правоохранительных органов тактике и методам обеспечения личной безопасности. – М., 1997.
12. Бэндлер Р., Гриндер Д. Рефрейминг: ориентация личности с помощью речевых стратегий. – Воронеж, 1995.
13. Васильев В.Л. Юридическая психология: учебник. – СПб.: Питер, 2008.
14. Вачков И.В. Введение в тренинговые технологии. Психологическое сопровождение выбора профессии / Под ред. Л.М. Митиной. – М., 1998.
15. Вачков И.В. Основы технологии группового тренинга. Психотехники. – М., 2000.
16. Горелов И.Н. Невербальные компоненты коммуникации. – М., 1980.
17. Дебольский М.Г. Программа социально-психологического тренинга. – М., 1994.
18. Деркач А.А. Рабочая книга практического психолога. Технология эффективной профессиональной деятельности (пособие для специалистов, работающих с персоналом). – М., 1996.
19. Деркач А.А., Ситников А.П. Формирование и развитие профессионального мастерства руководящих кадров: социально-психологический тренинг и прикладные психотехнологии. – М., 1993. – Вып. 1–2.

20. Дерманова И.Б., Сидоренко Е.В. Психологический практикум. Межличностные отношения: Методические рекомендации. – СПб.: Издательство «Речь», 2005.
21. Добрович А.Б. Воспитателю о психологии и психогигиене общения. – М., 1987.
22. Емельянов Ю.Я. Активное социально-психологическое обучение. – Л., 1985.
23. Жуков Ю.М., Петровская Л.А., Растяжников П.В. Диагностика и развитие компетентности в общении. – М. 1990.
24. Захава Б.Е. Мастерство актера и режиссера. – М., 1973.
25. Захаров В.П. Практические рекомендации по ведению групп социально-психологического тренинга: методические указания. – Л., 1990.
26. Захаров В.П., Хрящева Н.Ю. Социально-психологический тренинг. – Л., 1989.
27. Зеер Э.Ф. Психология личностно ориентированного профессионального образования. – Екатеринбург, 2000.
28. Иванова Л.Н., Кондратьева Е.Е. Криминалистические основания и психологические средства принятия решений при расследовании преступлений. – Н. Новгород, 2005.
29. Иванова Л.Н. Психологическая подготовка сотрудников ОВД к действиям в экстремальных условиях. – Н. Новгород, 2006.
30. Козлов Н.И. Лучшие психологические игры и упражнения. – Екатеринбург, 1997.
31. Копылова Г.К., Прозоров А.В. Психология в деятельности органов внутренних дел: курс лекций. – М.: ЦОКР МВД России, 2006.
32. Королук Н.И. Психическая саморегуляция сотрудников ОВД. – М., 1997.
33. Коротаева Е.В. Хочу, могу, умею! Обучение, погруженное в общение. – М., 1997.
34. Коротаева Е.В. Игровые модули общения: учебные материалы к тренингу. – Екатеринбург, 1995.
35. Коупленд Н. Психология и солдат. – М., 1991.
36. Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение. – СПб., 1995.
37. Курбатов В.И. Юридическая психология: учебное пособие для вузов. – М.: Дашков и К., 2006.
38. Лапп Д. Улучшаем память в любом возрасте. – М., 1993.
39. Леви В. Искусство быть собой. Индивидуальная психотехника. – М., 1990.
40. Леонова А.Б., Кузнецова А.С. Психопрофилактика стрессов. – М., 1993.

41. Лич Э. Культура и коммуникация: логика взаимосвязи символов. – М., 2001.
42. Лобзин В.С., Решетников М.М. Аутогенная тренировка. – Л., 1986.
43. Лойшен Ш. Психологический тренинг умений. – СПб., 2001.
44. Лунева О.В., Хорошилова Е.А. Психология делового общения. – М., 1987.
45. Лупьян Я.А. Барьеры общения, конфликты, стресс. – Минск, 1986.
46. Макаров А.В. Юридическая психология. – М.: Эксмо, 2007.
47. Макаров Ю.В., Исаков В.В. Тренинг как объект психологического анализа. – СПб., 1996.
48. Макшанов С.И. Психология тренинга. – СПб., 1997.
49. Малкина-Пых И.Г. Экстремальные ситуации. Справочник практического психолога. – М., 2005.
50. Мальцева Т.В., Филиппенкова Н.Ю. Развитие основных базовых навыков психологического консультирования: учебно-методическое пособие. – Домодедово: ВИПК МВД России, 2007.
51. Марасанов Г.И. Методы моделирования и анализа ситуаций в социально-психологическом тренинге. – Киров, 1995.
52. Марасанов Г.И. Социально-психологический тренинг. – М., 1998.
53. Марьясис И.Б., Мальцева Т.В., Хрусталева Т.А. Деловое общение сотрудников органов внутренних дел: учебное пособие. – М.: Московский университет МВД России, 2007.
54. Муравьева О.И. Основные подходы к проблеме эффективности общения и взаимодействия. – Томск. 1999.
55. Носков В.А. Психотехника общения. – М. 2001.
56. Общение и оптимизация совместной деятельности / Под ред. Г.М. Андреевой, Я. Яноушека. – М.: МГУ, 1987.
57. Папкин А.И. Юридическая психология: учебное пособие. – Домодедово: ВИПК МВД России, 2008.
58. Папкин А.И., Новиков В.С. Психология личной профессиональной безопасности сотрудника правоохранительного органа // Прикладная юридическая психология. – М., 2001.
59. Петров В. Е. Психологическое обеспечение профессиональной деятельности в МВД России (генезис, концепция, организация, критерии): монография. – Домодедово: ВИПК МВД России, 2009.
60. Петров В.Е., Филиппенкова Н.Ю. Психотехнологии оказания помощи и самопомощи сотрудникам полиции в экстремальных условиях: учебно-методическое пособие. – Домодедово: ВИПК МВД России, 2011.

61. Петровская Л.А. Компетентность в общении. – М., 1989.
62. Петрусинский В.В. Игры, обучение, тренинг, досуг. – М., 1995.
63. Попов П.Г. Использование элементов актерской психотехники в деятельности сотрудников органов внутренних дел. – М., 1992.
64. Практикум по социально-психологическому тренингу / Под ред. Б.Д. Парыгина. – СПб., 2000.
65. Прыгунов П.Я. Практикум по психологии ролевого поведения для сотрудников правоохранительных органов: учебное пособие. – М.: МПСИ, 2003.
66. Пугачев В.П. Тесты, деловые игры, тренинги в управлении персоналом. – М.: Аспект Пресс, 2003.
67. Пузиков В.Г. Технология ведения тренинга. – СПб.: Издательство «Речь», 2005.
68. Романов В.В. Юридическая психология: учебник для вузов по специальности Юриспруденция. – М.: Юристъ, 2006.
69. Ромек В.Г. Тренинг уверенности в межличностных отношениях. – СПб., 2003.
70. Рудестам К. Групповая психотерапия. Психокоррекционные группы: теория и практика. – М., 1993.
71. Сидоренко Е.В. Психодраматический и недирективный подходы в групповой работе. – СПб.: Издательство «Речь», 2002.
72. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности. – СПб.: Издательство «Речь», 2002.
73. Сидоренко Е.В. Мотивационный тренинг. – СПб, 2001.
74. Сидоренко Е.В. Тренинг влияния и противостояния влиянию. – СПб.: Издательство «Речь», 2004.
75. Столяренко А.М. Обеспечение морально-психологической подготовки личного состава горрайорганов внутренних дел к выполнению оперативно-служебных задач. – М., 1990.
76. Стромов Ю.А. Путь актера к творческому перевоплощению. – М., 1980.
77. Уразаева Г.И. Совершенствование воспитательной работы с молодыми сотрудниками на этапе их профессионального становления и формирование безопасного мышления: проблемы, возможности, перспективы. – Современные проблемы безопасности жизнедеятельности: теория и практика: материалы международной научно-практической конференции. Часть 1 / Под общей ред. доктора технических наук, профессора Р.Н.Минниханова. – Казань: ГУ «Научный центр безопасности жизнедеятельности детей», 2012. – С. 582–588.
78. Фопель К. Энергия паузы. Психологические игры и упражнения: практическое пособие. – М., 2002.

79. Хрящевая Н.Ю. Психогимнастика в тренинге. – СПб., 1999.
80. Цветков В.Л. Юридическая психология в схемах и комментариях. – М.: Щит-М, 2007.
81. Чуфаровский Ю.В. Психология оперативно-розыскной и следственной деятельности: учебное пособие. – М.: Издательство «Проспект», 2004.

Марьин Михаил Иванович

доктор психологических наук, профессор

Мальцева Татьяна Вячеславна

кандидат психологических наук

Петров Владислав Евгеньевич

кандидат психологических наук, доцент

Сафронов Александр Дмитриевич

кандидат юридических наук, доцент

**ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА
СОТРУДНИКОВ ПОЛИЦИИ
К ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Учебно-методическое пособие

Редактор Ю.Э. Жардецкая
Дизайн обложки Т.В. Мальцева

В печать 20.02.2014
Формат 60x90/16. Уч.-изд. л. 11,0
Тираж . Заказ

Издатель:
Московский областной филиал Московского университета МВД России
143100, Московская область, Рузский район, пос. Старотеряево
Тел. (499) 754-10-90, E-mail: mofmosu@mail.ru

Отпечатано с готовых диапозитивов в Домодедовской типографии
М.О., г. Домодедово, Каширское шоссе, д. 4, стр. 1