

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УФИМСКИЙ ЮРИДИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ
МИНИСТЕРСТВА ВНУТРЕННИХ ДЕЛ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

**ОСНОВЫ ПСИХОЛОГИИ СЛУЖЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ**

Учебное пособие

Уфа 2022

УДК 159.9:351.741.08(470)(075.8)
ББК 88.573.9(2Рос)я73-1
О-75

*Рекомендовано к опубликованию
редакционно-издательским советом Уфимского ЮИ МВД России*

Рецензенты:

кандидат психологических наук, доцент А. А. Таганова
(Краснодарский университет МВД России);
кандидат психологических наук М. Г. Рябова
(Уральский юридический институт МВД России)

Коллектив авторов:

В. Л. Линевич – кандидат психологических наук, доцент;
А. В. Гайнуллина – кандидат психологических наук, б/з;
А. А. Железняк – кандидат психологических наук, б/з;
З. Р. Мансурова – кандидат медицинских наук, б/з

О-75 **Основы психологии служебной деятельности сотрудников органов внутренних дел** : учебное пособие / В. Л. Линевич, А. В. Гайнуллина, А. А. Железняк, З. Р. Мансурова. – Уфа : Уфимский ЮИ МВД России, 2022. – 96 с. – Текст : непосредственный.

ISBN 978-5-7247-1123-4

Учебное пособие направлено на освоение знаний в области психологии служебной деятельности сотрудников органов внутренних дел, формирование умений и навыков практического применения психологических приемов, методов и средств.

Работа предназначена для профессорско-преподавательского состава, обучающихся образовательных организаций МВД России, сотрудников органов, организаций, подразделений МВД России.

УДК 159.9:351.741.08(470)(075.8)
ББК 88.573.9(2Рос)я73-1

ISBN 978-5-7247-1123-4

© Коллектив авторов, 2022
© Уфимский ЮИ МВД России, 2022

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	5
ГЛАВА I. ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАЗЛИЧНЫХ ВИДОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ.....	7
§ 1.1. Психологическая характеристика понятия «деятельность»..	7
§ 1.2. Психологические особенности различных видов деятельности сотрудников органов внутренних дел.....	11
§ 1.3. Профессионально важные качества сотрудников органов внутренних дел по направлениям оперативно-служебной деятельности.....	17
Вопросы для самоконтроля.....	20
ГЛАВА II. ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ЛИЧНОСТИ СОТРУДНИКА ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ.....	21
§ 2.1. Понятие о психологическом потенциале личности сотрудника органов внутренних дел.....	21
§ 2.2. Особенности адаптации молодых сотрудников органов внутренних дел к требованиям профессиональной деятельности.....	22
§ 2.3. Профессиональная деформация личности сотрудника органов внутренних дел и ее профилактика.....	32
Вопросы для самоконтроля.....	37
ГЛАВА III. ПСИХОЛОГИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ СОТРУДНИКА ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ.....	38
§ 3.1. Понятие общения. Психологические особенности служебного общения.....	38
§ 3.2. Невербальное общение в деятельности сотрудников органов внутренних дел.....	40
§ 3.3. Психологические механизмы межличностного восприятия в служебном общении.....	44
§ 3.4. Методы психологического воздействия в профессиональном общении сотрудников органов внутренних дел.....	47
§ 3.5. Психологические условия эффективного профессионального общения сотрудников органов внутренних дел с гражданами.....	48
Вопросы для самоконтроля.....	53
ГЛАВА IV. ОСОБЕННОСТИ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В СЛУЖЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.....	54

§ 4.1. Понятие, сущность и виды конфликтов.....	54
§ 4.2. Структурно-динамические характеристики конфликтов.....	57
§ 4.3. Поведение личности в конфликте.....	59
§ 4.4. Причины служебных конфликтов, способы и методы их разрешения.....	64
Вопросы для самоконтроля.....	66
ГЛАВА V. ПРИЕМЫ ПСИХИЧЕСКОЙ САМОРЕГУЛЯЦИИ СОТРУДНИКА ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ.....	67
§ 5.1. Понятие психических состояний.....	67
§ 5.2. Стресс как неспецифическая реакция организма.....	71
§ 5.3. Способы преодоления отрицательных психических состояний в профессиональной деятельности.....	75
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	80
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	82
ПРИЛОЖЕНИЕ.....	87

ВВЕДЕНИЕ

На современном этапе развития российского общества сотрудники полиции активно участвуют в противодействии преступности, охране общественного порядка, обеспечении общественной безопасности. Напряженная социально-экономическая и политическая обстановка в стране диктуют необходимость повышения образовательного уровня и совершенствования профессионализма сотрудников органов внутренних дел (далее – ОВД)¹.

Эффективную борьбу с преступностью, обеспечение правопорядка и законности могут осуществлять только высококвалифицированные специалисты, обладающие высокой профессиональной компетентностью, неотъемлемыми составляющими которой являются психологическая компетентность и психологическая культура. Разрешение сотрудниками полиции ежедневных служебных задач невозможно без овладения ими основами психологических представлений, без соответствия их личности определенным психологическим требованиям, наличия определенных профессионально важных умений и навыков.

Задачи учебного пособия:

1) проанализировать различные виды деятельности сотрудников правоохранительных органов, охарактеризовать профессионально важные качества сотрудников полиции по направлениям оперативно-служебной деятельности;

2) раскрыть сущность психологического потенциала сотрудников ОВД, основные этапы процесса адаптации молодых сотрудников и особенности ее психологического сопровождения, а также психологические методы профилактики профессиональной деформации сотрудников полиции;

3) рассмотреть психологические особенности профессионального общения сотрудников ОВД, структуру коммуникативной компетентности сотрудников полиции, невербальные средства и техники общения в служебной деятельности, а также психологические условия повышения ее эффективности.

4) раскрыть понятие о конфликте, его видах, структуре и динамике, проанализировать особенности управления конфликтами в деятельности сотрудников ОВД;

¹ Колокольников В. А. Выступление на расширенном заседании коллегии Министерства внутренних дел Российской Федерации от 3 марта 2021 г. – URL: <http://www.kremlin.ru/catalog/persons/310/events/65090> (дата обращения: 05.06.2022); Вопросы организации морально-психологического обеспечения деятельности органов внутренних дел Российской Федерации : приказ МВД России от 25 декабря 2020 г. № 900. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

5) рассмотреть понятие психических состояний, сущность, классификацию и стадии стресса, способы преодоления отрицательных психических состояний в профессиональной деятельности сотрудника ОВД.

Теоретическая значимость работы: заключается в комплексном исследовании теории и практики деятельности сотрудников различных служб ОВД, а также возможностей ее психологического обеспечения.

Практическая значимость работы: заключается в формировании у обучающихся навыков по применению в практической деятельности психологических методов, приемов и средств; умений и навыков конструктивного взаимодействия с гражданами при выполнении служебных обязанностей.

Материалы учебного пособия включают 5 тем: проблемы психологического анализа деятельности сотрудников ОВД, адаптации и деформации личности сотрудников ОВД, служебного общения, в том числе в конфликтных ситуациях; саморегуляции психических состояний; списки основной и дополнительной литературы; вопросы для самоконтроля; тесты для самоконтроля знаний.

ГЛАВА 1. ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАЗЛИЧНЫХ ВИДОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ

§ 1.1. Психологическая характеристика понятия «деятельность».

§ 1.2. Психологические особенности различных видов деятельности сотрудников органов внутренних дел.

§ 1.3. Профессионально важные качества сотрудников органов внутренних дел по направлениям оперативно-служебной деятельности.

Вопросы для самоконтроля.

§ 1.1. Психологическая характеристика деятельности

Одной из важнейших в отечественной психологии категорий является деятельность. Особый вид активности, называемый деятельностью, свойственен только человеку. Он ставит перед собой цели, сознает мотивы, побуждающие его к активности, к взаимодействию с другими людьми. В связи с этим в деятельности человек выступает как субъект общения и социального поведения. Внешним проявлением деятельности человека является поведение, а ее внутреннее проявление отражается в сознании.

Деятельность – активное взаимодействие человека с окружающим миром, в ходе которого он целенаправленно, опосредованно культурными средствами воздействует на объект и за счет этого удовлетворяет свои потребности¹.

В деятельности человек развивает свои способности, создает предметы материальной и духовной культуры. Деятельность человека имеет созидательный и нередко творческий характер. Человек в своей деятельности больше не потребляет, а создает окружающий мир, не пользуется им, а преобразует его.

Деятельность может быть как *индивидуальной* (связанной с личными нуждами и потребностями человека), так и *социально направленной* (связанной с оказанием психологического воздействия на других людей и на общество в целом).

Отличительными психологическими особенностями деятельности человека являются:

1) общественный характер деятельности. Занимаясь деятельностью, человек выполняет действия, усовершенствованные всем обществом в процессе его исторического развития;

¹ Психология : учебник и практикум / А. С. Обухов [и др.] ; под общей редакцией А. С. Обухова. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Юрайт, 2021. – С. 103.

2) *целенаправленность деятельности*. Выполняя те или иные виды деятельности, человек всегда руководствуется сознательно поставленными целями, которые он достигает с помощью тщательно продуманных и испытанных средств или способов действия;

3) *плановость деятельности*. В любом виде деятельности действия, ее составляющие, представляют собой определенную систему, являются взаимосвязанными, располагаясь по порядку в соответствии с определенным планом;

4) *систематичность деятельности*. Деятельность человека имеет длительный, повседневный, систематический характер. Отдельные движения и даже действия еще не составляют деятельности.

Виды деятельности

По числу субъектов деятельности: индивидуальная; групповая.

По уровню организации человека: физиологическая (деятельность органов и физиологических систем, жизнедеятельность организма); психическая: доминирование отдельных психических процессов или сфер психики (мнемическая, мыслительная, познавательная, интеллектуальная, творческая и др.); деятельность сознания; социальная.

По типу производимого продукта как человеческой ценности: материальная (производство материальных ценностей); духовная (производство духовных ценностей).

По отношению субъекта к продукту деятельности и виду социальной активности: трудовая; нетрудовая; учебная; игровая; военная; преступная.

По эффективности: непродуктивная, малопродуктивная, продуктивная.

По конструктивности: конструктивная и деструктивная.

По социальной сфере: производственная; научная; художественная; административная; просветительская; педагогическая; политическая; общественная и т. д.

По профессионализму: профессиональная (мастерство); непрофессиональная (дилетантство).

Каждый человек без исключения включается в процессе индивидуального развития в такие виды деятельности, как *общение, учение, игра и труд* (рис. 1).

Общение – это вид деятельности, цель которого состоит в обмене информацией между людьми, восприятии друг друга и оказании взаимного влияния. Общение занимает основное служебное время сотрудников полиции, и успешность профессиональной деятельности сотрудника во многом зависит от уровня его коммуникативной компетентности. Некоммуникабельный сотрудник ОВД ориентируется в отношении граждан, как правило, на силовые методы воздействия, чрезмерно акцентируя внимание на властных полномочиях.



Рис. 1. Основные виды деятельности человека

Игра – вид деятельности в условных ситуациях, имитирующих реальные, в которых усваивается общественный опыт. Для детей игры имеют важное развивающее значение, а для взрослых игры являются больше средством разрядки. В то же время элементы игры всегда присутствуют в деятельности следователя в виде моделей проведения расследования, проигрывания различных версий; оперуполномоченного уголовного розыска в виде различных ролей, которые он на себя принимает в процессе выявления и раскрытия преступлений, а также сценариев знакомств с лицами, представляющими оперативный интерес.

Учение можно определить как процесс, направленный на приобретение знаний, умений, навыков и развитие способностей человека. Учение осуществляется в образовательных организациях. У взрослых людей учение может приобретать характер самообразования. В настоящее время требования к уровню профессиональной подготовленности сотрудников полиции постоянно возрастают, в том числе в связи с совершенствованием способов совершения преступления, повышением криминального профессионализма, поэтому на протяжении всей службы сотрудник ОВД должен работать над повышением профессиональной компетентности.

Труд – это вид деятельности, направленный на создание общественно полезного продукта, благодаря которому человек обеспечивает свое существование и удовлетворение материальных и духовных потребностей. В процессе трудовой деятельности происходит не только создание предметов материальной и духовной культуры, но и формирование личности человека. Именно в ходе выполнения трудовых операций развиваются способности сотрудника ОВД, формируется его характер.

В отечественной психологии существенное внимание уделяется ведущему виду деятельности человека – деятельности, в которой перестраиваются психические процессы, происходит развитие личности.

Ведущие виды деятельности человека:

- непосредственное эмоциональное общение со взрослыми (младенчество);
- предметно-манипулятивная деятельность (раннее детство);
- сюжетно-ролевая игра (дошкольный возраст);
- учебная деятельность (младший школьный возраст);
- интимно-личностное общение (подростковый возраст);
- профессионально-учебная деятельность (ранняя юность);
- трудовая деятельность (зрелость).

Ведущая деятельность не обязательно занимает все свободное время в определенный период жизни человека, однако определяет его развитие на данном возрастном этапе. Так, например, в дошкольном возрасте в сюжетно-ролевой игре дети отражают различные стороны жизни, особенности деятельности и взаимоотношений взрослых, приобретают и уточняют свои знания об окружающей действительности.

Психологическая сущность деятельности раскрывается через такие понятия, как *потребности, мотив, мотивация, цель, действия, операции*.

Потребность – состояние индивида, выраженное как нужда в определенных объектах, необходимых для существования и развития человека. Это источник активности индивида.

Мотив – материальный или идеальный предмет, достижение которого выступает смыслом, организующим целенаправленность деятельности.

Мотивация – побуждение к действию, динамический процесс, физиологического или психологического плана, управляющий поведением человека, определяющий его направленность, организованность, активность и устойчивость, способность удовлетворять свои потребности.

Цель – субъективный образ конечного результата, на достижение которого направлена деятельность человека.

Действие – форма реализации цели через последовательное решение конкретных задач.

Операции – способ реализации действий в заданных условиях.

Освоение деятельности осуществляется через действие, формирование *привычек, умений и навыков*, т. е. автоматизированных, сознательно, полусознательно или бессознательно выполняемых компонентов деятельности.

Привычки – компоненты действия, в основе которых лежит потребность. В отличие от умений, они не всегда могут быть разумными и полезными.

Умения – это элементы деятельности, позволяющие человеку делать что-либо с высоким качеством. Умение обычно включает в себя автоматически выполняемые компоненты, называемые навыками, но в целом умение представляет собой не полностью доведенные до автоматизма дейст-

вия и операции, поэтому их выполнение необходимо сознательно контролировать.

Навыки – это полностью автоматизированные умения или их компоненты, сформированные в процессе упражнений, выполняемые быстро, точно и безошибочно. Выполнение навыка осуществляется по внутренне контролируемой программе, на бессознательном уровне. В органах внутренних дел существенное внимание уделяется формированию навыков стрельбы, а также навыков правомерного применения физической силы, в том числе боевых приемов борьбы, что является основой эффективного выполнения сотрудниками ОВД поставленных служебных задач.

§ 1.2. Психологические особенности различных видов деятельности сотрудников органов внутренних дел

Наблюдаемая в последнее время нестабильная социально-политическая обстановка в стране диктует необходимость повышения уровня профессионально-психологической подготовленности сотрудников ОВД. В связи с этим психологический анализ профессионально важных качеств личности сотрудников полиции является одним из составляющих процесса совершенствования их профессионального мастерства.

Сотрудники ОВД, овладев необходимыми знаниями, навыками и умениями, могут превратить их в достояние собственной личности, если займут в процессе освоения профессии активную позицию. При этом руководителями ОВД, их заместителями, практическими психологами, наставниками должны быть созданы необходимые условия и оказана соответствующая психолого-педагогическая поддержка сотрудникам в развитии профессиональных качеств на различных этапах профессионального становления.

Сотрудники ОВД должны знать основы психологических представлений в соответствующей профильной области служебной деятельности; уметь поддерживать в служебном коллективе благоприятный морально-психологический климат, применять методики психологической саморегуляции, владеть навыками самообразования и саморазвития, владеть коммуникативными навыками профессионально грамотного общения с гражданами при несении службы.

Исследованием специфики служебной деятельности сотрудников правоохранительных органов, а также требований, предъявляемых к личности сотрудников ОВД, занимались психологи А. Р. Ратинов, В. Л. Васильев, А. М. Столяренко, М. И. Марьин, В. Л. Цветков, М. Г. Дебольский, М. В. Пряхина, В. Н. Смирнов, Л. Н. Костина, В.В. Вахнина, С. Е. Борисова, Г. С. Човдырова, В. Е. Петров и др.

Основными психологическими особенностями профессиональной деятельности сотрудника ОВД являются¹:

1) правовая регламентированность (нормативность) служебной деятельности. В своей профессиональной деятельности сотрудники полиции постоянно ориентируются на нормативные правовые документы, приказы и инструкции. Отступление от правовых норм, пренебрежительное отношение к должностным обязанностям для сотрудника ОВД недопустимы и свидетельствуют о низком уровне его профессиональной компетентности. Выполняя свои служебные обязанности, сотрудники полиции должны анализировать объективные и субъективные факторы, способствующие правонарушающему поведению людей, соотносить свои действия в отношении граждан с морально-правовыми нормами;

2) властный характер профессиональных полномочий сотрудников ОВД. Реализация сотрудником ОВД своих властных юрисдикционных полномочий существенно затрагивает интересы граждан, организаций. Чрезмерное акцентирование на властных полномочиях при общении с гражданами может причинить моральный вред гражданину, его близким, способствовать формированию отрицательного стереотипа представителя власти в глазах населения, вызывать возникновение волевого барьера. Применяемые сотрудником полиции методы психологического воздействия должны отвечать требованиям научности, целесообразности и правомерности. При обращении с гражданами недопустимо применение угроз, насилия, жестокого и унижающего человеческого достоинства граждан обращения;

3) экстремальный характер деятельности сотрудников ОВД. Сотрудникам ОВД нередко приходится нести службу в экстремальных ситуациях, связанных с возникновением ситуаций риска, в условиях информационной неопределенности и дефицита времени. Выполнение служебной деятельности в экстремальных условиях требует высокой психофизиологической выносливости, эмоционально-волевой устойчивости, соблюдения мер личной безопасности, взаимовыручки, что следует рассматривать в качестве основных критериев их профессиональной пригодности;

4) психические и физические перегрузки. Сотрудникам ОВД приходится нести службу в условиях существенного некомплекта и увеличившегося в связи с этим объемом задач, повышенного документооборота, ненормированного рабочего дня, дежурств в выходные и праздничные дни, отсутствия перерыва на отдых. Это связано с особенностями служебной деятельности, ограниченными законом сроками выполнения уголовных дел, заявлений граждан, других материалов. В связи с этим сотрудникам необходимо уметь: рационально использовать служебное время, делать

¹ Романов В. В. Юридическая психология : учебное пособие. – 3-е изд., перераб. и доп. – М. : Юрайт, 2020. – С. 115–116.

приоритеты из большого количества поставленных задач, проявлять активность и гибкость, психофизиологическую выносливость и работоспособность;

5) нестандартный, творческий характер профессиональной деятельности сотрудников полиции. Деятельность сотрудников ОВД насыщена разнообразными жизненными ситуациями, которые требуют вдумчивого подхода, психологического анализа возникающих правоотношений, принятия самостоятельных решений. Следовательно, сотрудникам полиции не следует ограничиваться только узкопрофессиональными правовыми знаниями. Для эффективного выполнения профессиональных обязанностей им необходимы также специальные знания из различных областей науки, техники, культуры, развитый интеллект, творческий потенциал и интуиция;

б) процессуальная самостоятельность, предполагающая высокую степень ответственности сотрудников ОВД. Каждый сотрудник ОВД для осуществления своей деятельности наделяется определенными полномочиями. Реализация этих полномочий требует от сотрудника полиции профессиональной компетентности, развитого интеллекта, эмоционально-волевой устойчивости, гибкого творческого мышления, способности брать на себя ответственность за принимаемые решения, соблюдения этических и моральных принципов.

Раскрытие *психологической структуры* деятельности сотрудников полиции должно состоять в определении профессионально значимых психологических компонентов юридической деятельности, тем более, что по поводу их выделения в юридической психологии до сих пор нет единого мнения.

В качестве основных подструктур профессиональной деятельности юрист В. В. Романов раскрыл познавательную, коммуникативную, организационно-управленческую и воспитательную¹.

В. В. Собольников выделил следующие направления профессиональной деятельности юриста: социальная, поисковая, реконструктивная, коммуникативная, организационная и достоверительная².

Рассмотрим профессиографические стороны деятельности сотрудника ОВД:

1) поисковая подструктура характеризует собирание исходной информации, необходимой для решения оперативно-служебных задач;

2) реконструктивная подструктура заключается в текущем и завершающем анализе всей собранной информации, выдвижении на этой основе гипотез (версий);

¹ Романов В. В. Юридическая психология : учебное пособие. – 3-е изд., перераб. и доп. – М. : Юрайт, 2020. – С. 116–117.

² Собольников В. В. Юридическая психология : учебник. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Юрайт, 2021. – С. 107–110.

3) коммуникативная подструктура включает получение необходимой информации в процессе общения при проведении консультаций, опросов, допросов и т. д.;

4) воспитательная подструктура характеризует профилактический аспект в деятельности сотрудника ОВД и включает: проведение профилактических мероприятий, профилактических бесед с правонарушителями, правовую пропаганду среди граждан, проведение индивидуально-воспитательной работы с сотрудниками и т. д.;

5) организационно-управленческая подструктура предполагает как мобилизацию самого сотрудника на выполнение определенного плана действий и целенаправленное на себя воздействие, так и координацию действий сотрудников различных служб, граждан при сборе материалов на месте происшествия, а также в борьбе с правонарушениями и преступлениями на обслуживаемом участке и т. д.;

6) удостоверительная подструктура заключается в приведении полученной информации в специальную, предусмотренную законом форму (протокол, постановление и т. д.).

Психологические особенности различных видов деятельности сотрудников ОВД

В юридической психологии существует несколько подходов к выделению видов деятельности сотрудников правоохранительных органов. Согласно первому подходу выделяются: профилактическая деятельность, административно-надзорная деятельность, охранная деятельность, диспетчерская деятельность, следственная деятельность и оперативно-разыскная деятельность¹; согласно второму подходу рассматриваются: административно-профилактическая деятельность, оперативно-разыскная деятельность, уголовно-процессуальная деятельность и охранная деятельность²; третий подход раскрывает особенности административно-профилактической деятельности, оперативно-разыскной деятельности, деятельности по дознанию и предварительному расследованию преступлений, деятельности по охране общественного порядка и безопасности³. Проанализировав вышеперечисленные подходы, рассмотрим особенности деятельности сотрудников ОВД.

1. Профилактическая деятельность

Эта деятельность является основной для участковых уполномоченных полиции, которые существенную часть рабочего времени затрачивают

¹ Организация работы с личным составом органов внутренних дел : учебное пособие. – М. : ДГСК МВД России, 2012. – С. 44–49.

² Пряхина М. В. Профессиографическое описание основных видов деятельности в системе МВД России : учеб.-метод. пособие / М. В. Пряхина, А. С. Душкин. – М. : ДГСК МВД России, 2013. – С. 45–85.

³ Психология служебной деятельности : учебник / В. Л. Цветков [и др.]. – М. : ЮНИТИ-ДАНА : Закон и Право, 2016.

на взаимодействие с различной категорией граждан, в том числе при осуществлении их приема, на публичных выступлениях в различных организациях с целью предотвращения правонарушений и преступлений. Данный вид деятельности отличается открытостью для обсуждения и общественной оценки.

Основными направлениями деятельности участкового уполномоченного полиции на административном участке являются: предупреждение и пресечение преступлений и административных правонарушений, выявление и раскрытие преступлений, производство по делам об административных правонарушениях, осуществление превентивных мер по снижению риска совершения преступлений лицами, имеющими непогашенную (неснятую) судимость, проведение индивидуальной профилактической работы с лицами, состоящими на профилактическом учете, осуществление приема граждан, рассмотрение обращений (заявления, сообщения) граждан, осуществление наблюдения за лицами, состоящими под административным надзором¹.

2. Административно-надзорная деятельность

Этот вид деятельности является основным для патрульно-постовой и дорожно-патрульной службы, которые осуществляют контроль и надзор за правопорядком на дорогах и в общественных местах.

Деятельность по выявлению, пресечению и предупреждению административных правонарушений, как правило, связана с мотивационными барьерами, конфликтными ситуациями, вызванными нежеланием граждан нести административную ответственность, из-за чего она отличается повышенной психоэмоциональной напряженностью и динамизмом.

Основными задачами подразделений патрульно-постовой службы полиции являются: обеспечение правопорядка на улицах, объектах транспорта и в других общественных местах; обеспечение безопасности личности; предупреждение и пресечение преступлений и административных правонарушений на постах и маршрутах патрулирования; выявление и задержание на постах, маршрутах лиц, совершивших преступления и скрывающихся от следствия и суда; оказание содействия подразделениям полиции, осуществляющим оперативно-разыскную деятельность, в исполнении возложенных на нее обязанностей².

К основным задачам подразделений дорожно-патрульной службы Государственной инспекции безопасности дорожного движения относятся: обеспечение соблюдения участниками дорожного движения правил до-

¹ О несении службы участковым уполномоченным полиции на обслуживаемом административном участке и организации этой деятельности : приказ МВД России от 29 марта 2019 г. № 205. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

² Вопросы организации деятельности строевых подразделений патрульно-постовой службы полиции : приказ МВД России от 29 января 2008 г. № 80 (ред. от 12 февраля 2015 г.). Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

рожного движения в целях сохранения жизни, здоровья и имущества, защиты законных прав и интересов граждан и юридических лиц, а также интересов общества и государства, обеспечение безопасного и бесперебойного движения автотранспорта.

3. Диспетчерская деятельность

Данная деятельность является основной для сотрудников дежурных частей. Ей свойственна насыщенность разнообразной информацией, поступающей из различных источников, стрессогенность.

Деятельность оперативных частей и служб связана с получением и анализом информации об оперативной обстановке, приемом от граждан поступивших заявлений, сообщений и иной информации о преступлениях и административных правонарушениях; управлением комплексными силами и средствами ОВД по обеспечению правопорядка в общественных местах; организацией работы следственно-оперативных групп по раскрытию преступлений по горячим следам, использованием оперативных, криминалистических и других учетов, информационно-поисковых систем в раскрытии преступлений; применением тактических приемов и методов организации работы по пресечению, предотвращению и раскрытию правонарушений и преступлений; проведением дознания и неотложных следственных действий; профилактической работой с доставленными и задержанными и др.

4. Оперативно-разыскная деятельность

Эта деятельность является основной для сотрудников уголовного розыска, а также оперативно-поисковых подразделений. Ей свойственна конфликтность из-за противодействия заинтересованных лиц, дефицит времени, возможность возникновения нестандартных ситуаций, для которых нет заранее сформулированных алгоритмов действий.

Для успешной деятельности необходимы следующие знания: по проведению опроса граждан; наведению справок; сбору образцов для сравнительного исследования, проверочной закупке, исследованию предметов и документов; наблюдению, отождествлению личности; обследованию помещений, зданий, сооружений, участков местности и транспортных средств; контролю почтовых отправлений, телеграфных и иных сообщений; прослушиванию телефонных разговоров; снятию информации с технических каналов связи; контролируемым поставкам; оперативному эксперименту¹.

5. Деятельность, связанная с дознанием и расследованием преступлений (следственная деятельность)

Данная деятельность характеризуется детальной правовой регламентацией, процессуальной самостоятельностью, повышенной ответственностью

¹ Об оперативно-розыскной деятельности : федеральный закон от 12 августа 1995 г. № 144-ФЗ. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

стью за каждые действия, возможностью возникновения конфликтных ситуаций, внезапными изменениями ситуаций расследования.

Этот вид деятельности является основным для дознавателей и следователей. Для нее необходимо: знание основ квалификации преступлений, тактики и методики раскрытия и расследования преступлений, тактических приемов производства следственных действий, специальных познаний в технике, искусстве, ремесле; умение устанавливать психологический контакт с различной категорией граждан, применять тактические приемы преодоления противодействия со стороны подозреваемых и обвиняемых; проведение и фиксирование следственных действий; умение квалифицированно применять технические и криминалистические средства.

§ 1.3. Профессионально важные качества сотрудников органов внутренних дел по направлениям оперативно-служебной деятельности

Разные виды деятельности имеют свои отличительные особенности, относительно основных направлений оперативно-служебной деятельности сотрудников ОВД. Результативность выполнения сотрудниками своих должностных обязанностей напрямую зависит от уровня профессионально-психологической подготовленности, т. е. соответствия сформированности профессионально важных качеств специфическим требованиям той или иной службы в ОВД. Сотрудники полиции должны постоянно работать над повышением уровня своего профессионального мастерства.

Для осуществления административно-профилактической деятельности сотрудникам необходимы: умение устанавливать психологический контакт, преодолевать психологические и коммуникативные барьеры, вызывать расположение; развитая эмпатия; способность своевременно распознавать признаки назревающего конфликта, предупреждать и конструктивно разрешать его; грамотно вести себя с провоцирующими на конфликт правонарушителями; эмоционально-волевая устойчивость; профессиональная наблюдательность; навыки точности межличностного восприятия, адекватного анализа причин правонарушающего поведения; способности к воссозданию образа по словесному описанию, длительному удерживанию в памяти особенностей внешности и поведения человека; умения делать выводы из противоречивой информации, замечать незначительные изменения в наблюдаемом объекте; обладание навыками публичного выступления.

Для осуществления оперативно-разыскной деятельности сотрудники должны отличаться: способностью к ролевому перевоплощению; постоянной интеллектуальной активностью, готовностью к силовому противостоянию с криминально настроенными лицами; к несению службы в рискованных и опасных ситуациях, повышенной ответственностью за свои действия; способностью устанавливать психологический

контакт с лицами, представляющими оперативный интерес, вызывать их доверие, не допускать эскалации конфликта, выполнять профессиональные задачи в условиях неопределенности, дефицита времени и информации, своевременно и точно реагировать на создавшуюся ситуацию; высокой психофизиологической выносливостью; устойчивостью к воздействию стресс-факторов.

Сотрудники подразделений дознания и следствия должны уметь устанавливать психологический контакт с участниками уголовного процесса; оказывать на них правомерное психологическое воздействие; преодолевать психологические и коммуникативные барьеры общения; применять тактические приемы преодоления противодействия со стороны подозреваемых и обвиняемых; оказывать мнемическую помощь очевидцам преступления и потерпевшим; выявлять из обстановки места происшествия факты, явления и признаки, имеющие непосредственное отношение к расследуемому преступлению; быстро и непосредственно находить решение творческой задачи при ограниченном исходном материале; точно и ясно излагать свои мысли в письменной форме; оказывать управляющее воздействие, организовывать совместную деятельность других лиц.

Выполнение диспетчерской деятельности требует от сотрудников уметь делать выводы из противоречивой информации; удерживать в памяти факты об обстоятельствах правонарушений и преступлений и быстро, в нужный момент, их воспроизводить; самостоятельно и ответственно принимать решения при дефиците времени и информации; сохранять работоспособность при влиянии стресс-факторов; своевременно реагировать на сложившуюся ситуацию; уметь быстро переключаться с одной деятельности на другую; устанавливать психологический контакт; своевременно предупреждать конфликты; оказывать управляющее воздействие; организовывать совместную деятельность других лиц; высокую психофизиологическую выносливость.

Выполнение деятельности по охране общественного порядка и безопасности требует от сотрудников: способности к воссозданию образа по словесному описанию, длительного удерживания в памяти особенностей внешности и поведения человека; умения делать выводы из противоречивой информации, замечать незначительные изменения в наблюдаемому объекте; умения устанавливать психологический контакт, располагать граждан к себе, развитую эмпатию; способность грамотно действовать в условиях провокационного поведения нарушителей правопорядка, регулировать их психоэмоциональное состояние; способность к длительному сохранению физической активности, оперативному и осознанному принятию самостоятельных решений.

Понятие о профессиограмме и психограмме

Профессиограмма – это системное описание психологических требований к носителю определенной профессии и выделение, исходя из этого,

необходимых для данной профессии профессионально важных качеств, составляющих основу профессионализма¹.

Выделяются профессиограммы *информационные* (для профконсультационной и профориентационной работы), *ориентировочно-диагностические* (для выявления причин сбоев, аварий, низкой эффективности труда), *конструктивные* (для совершенствования эргастической системы, проектирования профессионального роста и карьеры кадрового состава организации), *методические* (для подбора адекватных методов исследования эргастической системы, состояний субъекта труда, его профессионально значимых качеств).

В юридической психологии профессиограмма разрабатывается на основе анализа нормативных правовых документов, методических пособий, наблюдений за профессиональной деятельностью сотрудников, а также опроса высококвалифицированных экспертов.

Структуру профессиограммы составляют: общие сведения о профессии; основные обязанности; содержание деятельности (основные задачи и функции, психологические подструктуры профессиональной деятельности: поисковая, реконструктивная, коммуникативная, социальная, организационно-управленческая, удостоверительная); общая и специальная подготовка специалиста; условия служебной деятельности (санитарно-гигиенические условия, организация и режим труда); профессиональное мастерство (умения и навыки специалиста); социально-психологические факторы деятельности (особенности социально-психологической и профессиональной адаптации, особенности оценки и эффективности труда, ошибки в деятельности специалиста, особенности психического состояния в процессе деятельности)².

Составной частью профессиограммы является *психограмма* сотрудника ОВД, которая представляет собой перечень профессионально важных качеств, желательных для специалиста, а также нежелательных для него характеристик. Психограмма может включать в себя: мотивационно-ценностные особенности, интеллектуальные качества, внимание и наблюдательность, особенности памяти, коммуникативные и волевые качества, эмоциональные особенности, психомоторные свойства и физические качества сотрудников ОВД.

¹ Човдырова Г. С., Клименко Т. С. Психология труда сотрудников органов внутренних дел : учебное пособие. – М. : Юрайт, 2021. – С. 96.

² Гайнуллина А. В. Профессиограмма и психограмма инспектора дорожно-патрульной службы ГИБДД // Психопедагогика в правоохранительных органах. – 2012. – № 2. – С. 120–125.

Вопросы для самоконтроля

1. Дайте определение деятельности.
2. Каковы психологические особенности деятельности человека?
3. Перечислите основные виды деятельности человека.
4. Перечислите виды деятельности по социальной сфере.
5. Раскройте психологические особенности деятельности сотрудников ОВД.
6. Перечислите профессиографические стороны деятельности сотрудника ОВД.
7. Раскройте сущность удостоверительной деятельности сотрудников ОВД.
8. Каковы отличительные особенности оперативно-разыскной деятельности?
9. Перечислите профессионально важные качества следователя.
10. Раскройте структуру профессиограммы.

ГЛАВА II. ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ЛИЧНОСТИ СОТРУДНИКА ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ

§ 2.1. Понятие о психологическом потенциале личности сотрудника органов внутренних дел.

§ 2.2. Особенности адаптации молодых сотрудников органов внутренних дел к требованиям профессиональной деятельности.

§ 2.3. Профессиональная деформация личности сотрудника органов внутренних дел и ее профилактика.

Вопросы для самоконтроля.

§ 2.1. Понятие о психологическом потенциале личности сотрудника органов внутренних дел

На сегодняшний день полиция остро нуждается в молодых квалифицированных специалистах, обладающих высоким уровнем профессионально-психологической подготовленности и соответствующими профессионально важными качествами. Часть этих качеств остается невостребованной и составляет основу психологического потенциала сотрудника.

Психологический потенциал – совокупность проявляющихся, но, как правило, остающихся невостребованными психологических качеств личности сотрудника, которые могут быть при определенных условиях актуализированы и задействованы в профессиональной деятельности¹.

Психологический потенциал структурно состоит из двух подсистем: технологической и личностной и является резервом для повышения эффективности служебной деятельности сотрудника ОВД, конкретизирует психические возможности человека в диапазоне от психофизиологических ресурсов и психических свойств до профессионально важных умений и личностных качеств.

Технологическая подструктура характеризует сотрудника как специалиста и может быть актуализирована при выполнении сотрудником своих должностных обязанностей. Она включает совокупность психологических качеств, которые могут быть задействованы для выполнения поставленной профессиональной задачи. Технологическая подструктура включает: профессиональную подготовленность (профессиональные знания, навыки, умения), мотивационно-целевой компонент (мотивы, которыми руково-

¹ Энциклопедия юридической психологии / под. общ. ред. проф. А. М. Столяренко. – М. : ЮНИТИ-ДАНА; Закон и право, 2003. – С. 344–345.

дствуется сотрудник в профессиональной деятельности), психические состояния и работоспособность (психологические ресурсы личности).

Личностная подструктура является показателем того, какой личностью является данный человек и как это сказывается на его профессиональной деятельности и жизнедеятельности. Личностная подструктура включает: духовно-нравственный компонент; жизненную, в том числе гражданскую позицию; базовые ценности жизни (потребности, интересы, увлечения); индивидуальность. К личностной подструктуре относятся также присущие сотруднику качества личности: морально-психологические (честность, неподкупность, справедливость, порядочность, уважительное и доброжелательное отношение к гражданам, принципиальность, самоотверженность, требовательность, ответственность, дисциплинированность, целеустремленность, выдержка, чувство долга и чести, склонность к сочувствию и сопереживанию); интеллектуальные (оперативность, логичность и гибкость мышления, емкая память, развитая интуиция и творческое воображение; профессионально развитое внимание, криминалистическая наблюдательность, бдительность); эмоционально-волевые (эмоционально-волевая устойчивость; самообладание при принятии ответственных решений; уверенное поведение в провоцирующих ситуациях); коммуникативные (способность к установлению психологического контакта и доверительных отношений с различными категориями граждан, к конструктивному разрешению конфликтов; склонность к сотрудничеству и взаимовыручке в коллективе и т. д.); организаторские способности.

Наличие двух компонентов психологического потенциала указывает на необходимость, во-первых, развития и оптимального использования руководителей, воспитателями и психологами технологической составляющей психологического потенциала, во-вторых, создания оптимальных условий для развития базовых личностных компонентов.

§ 2.2. Особенности адаптации молодых сотрудников органов внутренних дел к требованиям профессиональной деятельности

Категория «адаптация» относится к одной из главных междисциплинарных проблем, охватывает различные сферы жизнедеятельности человека и обусловлена многообразными изменениями. Вопросы адаптации вызывают огромный интерес в различных научных дисциплинах: экономике, философии, биологии, педагогике и психологии, данной теме посвящено большое количество научных публикаций.

Интерпретация понятия «адаптация» с точки зрения биологических и социальных наук неоднозначна. Так, в биологии под сущностью адаптации понимается пассивное, абсолютное приспособление организма воздействиям внешней среды, а в общественных науках адаптация личности рас-

крывается как активная, опосредованная сознанием, позиция человека, регулирующего процесс взаимодействия с внешней средой.

Адаптация – это процесс и результат приспособления индивида к постоянно изменяющимся условиям социокультурной среды и воздействия на эту среду таким образом, чтобы по возможности приспособить ее к себе¹.

В естественно-научных теориях адаптация определяется как приспособление функций организма, его органов и клеток к условиям среды, что обеспечивает нормальное функционирование организма, его работоспособность и продолжительность жизни. В рамках философии под адаптацией понимается процесс активного взаимодействия саморазвивающейся и самоуправяемой системы со средой в направлении повышения устойчивости путей развития этой системы в определенных условиях среды.

В социальных науках современное понимание категории «адаптация» стало применяться с середины 1960-х гг. Теоретико-методологические основы изучения проблем адаптации в отечественной психологии и педагогике были заложены в трудах Т. Г. Дичева, Д. А. Андреевой, А. А. Налчаджяна, И. К. Кряжевой, А. Н. Леонтьева, И. О. Зотовой, И. Д. Калайкова, И. А. Милославовой, Г. М. Андреевой, Б. Д. Парыгина, Е. В. Шороховой и др. Исследователи относили социальную адаптацию к высшему уровню адаптации человека, подчеркивая ее значимость в развитии и становлении личности, в ходе которой происходит усвоение общественных норм, овладение приемами и средствами деятельности; рассматривали адаптацию как динамический процесс активного приспособления индивида к условиям новой среды, а также результат этого процесса.

Выделяется несколько направлений, характеризующих понятие «адаптация». Первое рассматривает адаптацию как совокупность приспособительных реакций человека к окружающей его социальной и природной среде; второе – как мобильный процесс, означающий динамику изменений прежней системы жизнедеятельности человека и формирование в ней новых элементов; третье анализирует адаптацию работника (сотрудника), под которой понимается процесс его приспособления к содержанию и условиям трудовой деятельности и непосредственно к социальной среде; четвертое – как приспособление работника (сотрудника) к условиям труда, режиму работы и отдыха на рабочем месте; пятое характеризует приспособление работника (сотрудника) к первичному трудовому коллективу, во

¹ Волынская Л. Б. Социокультурная и личностная адаптация человека на различных стадиях жизненного цикла : учебное пособие. – М. : ФЛИНТА : НОУ ВПО «МПСи», 2012. – С. 10.

взаимодействии с которым проходит его общественная и профессиональная деятельность.

Адаптация рассматривается как процесс и как результат. При выделении адаптации как процесса анализируются временные характеристики адаптации. Результативная сторона адаптации оценивает успешность адаптационных процессов.

В целом процесс адаптации непрерывен на протяжении всего периода формирования личности. Каждый период жизни человека начинается фазой адаптации, в ходе которого происходит усвоение действующих норм и овладение соответствующими формами и средствами деятельности¹. Человек на протяжении всей жизни постоянно сталкивается с новыми условиями деятельности и общения, поэтому он должен осмысленно выбирать соответствующую стратегию поведения и работать над совершенствованием адаптационного потенциала.

Особый интерес для психологов представляет *производственная адаптация*. Профессиональной адаптации молодых специалистов посвящены работы И. М. Карелиной, Т. А. Кухаревой, Р. Л. Мучинова, С. В. Овдей, Н. Л. Руфовой, В. А. Самойловой, Т. А. Панковой, А. И. Ходакова, М. С. Сотниковой, И. А. Матвеевой и др. В работах ученых выделяются несколько видов производственной адаптации: *психофизиологическая, социально-психологическая и профессиональная*.

Психофизиологическая адаптация – приспособление работника (сотрудника) к условиям труда, режиму работы и отдыха. Она определяется состоянием здоровья работника (сотрудника), защитными реакциями организма на уровень и колебания внешних факторов (освещенности, температуры, загазованности, вибрации, шума и т. п.).

Социально-психологическая адаптация – приспособление работника (сотрудника) к первичному трудовому коллективу, к его нормам и ценностям, системе взаимоотношений; вхождение в сложившуюся трудовую систему отношений; вживание специалиста в коллектив, что проявляется в чувстве эмоционального комфорта.

Профессиональная адаптация – усвоение, развитие и совершенствование работником (сотрудником) трудовых способностей, т. е. задач, предмета, способов, средств и результатов профессиональной деятельности; приспособление человека к условиям труда, осознание в ней внутренних мотивов; усвоение профессиональной роли и организационного статуса; активное приспособление к профессиональным требованиям и традициям коллектива.

Процесс адаптации крайне важен как для работника (сотрудника), так и для самой организации. С точки зрения организации, грамотно орга-

¹ Аксенова Г. И., Аксенова П. Ю. Проблема адаптации личности в отечественной психологии // Прикладная юридическая психология. – 2012. – № 4. – С. 28–36.

низованная адаптация позволяет обеспечить максимально быстрое включение нового работника в производственный процесс, а также удерживать тех работников, которые представляют для организации определенную ценность. Организованный адаптационный процесс позволяет снизить уровень стресса, наладить межличностные отношения, занять достойное место в трудовом коллективе.

Профессионализм сотрудников ОВД во многом зависит от уровня его *личностного адаптационного потенциала*, под которым А. Г. Маклаков понимает интегративное свойство личности, заключающееся в способности адаптироваться к условиям социальной среды¹. К характеристикам адаптационного потенциала можно отнести: самооценку личности, уровень конфликтности, опыт общения, конформность, ориентацию на морально-правовые нормы, эмоционально-волевою устойчивость (рис. 3).



Рис. 3. Характеристики адаптационного потенциала личности

Адаптационный потенциал определяется не только психологическими особенностями личности специалиста, но и возможностями адекватно регулировать функциональное состояние организма в различных ситуациях профессиональной деятельности. Чем выше уровень адаптационных способностей сотрудника ОВД, тем увереннее он решает профессиональные задачи, достигает высоких результатов, несмотря на воздействие неблагоприятных факторов оперативно-служебной деятельности. Степень выраженности характеристик адаптационного потенциала оказывает непосредственное влияние на широту диапазона факторов внешних воздействий, к которым сотрудник ОВД может приспосабливаться.

Выделяются такие показатели адаптированности человека к условиям профессиональной деятельности, как:

1) успешность деятельности (эффективность выполнения трудовых заданий, рост квалификации, взаимодействие с членами группы и другими лицами, оказывающее влияние на профессиональную эффективность);

¹ Маклаков А. Г. Общая психология : учебник для вузов / А. Г. Маклаков. – СПб. : Питер, 2008. – С. 466.

2) способность избегать ситуаций, создающих угрозу для трудового процесса, и эффективно устранять возникшую угрозу (предотвращение травм, аварий, чрезвычайных происшествий);

3) осуществление деятельности без значимых нарушений физического здоровья.

Проблемы адаптации сотрудников ОВД к условиям профессиональной деятельности отражены в трудах А. М. Столяренко, А. А. Волкова, О. В. Томиловой, А. В. Резепина, Ю. В. Драчевой, А. Ф. Караваева, А. С. Петровой, М. А. Шелеповой, Д. А. Александрова, Ю. А. Кравцовой, В. В. Ермолаева, А. В. Мещеряковой и др.

Успешность профессионального становления молодых специалистов ОВД во многом зависит от особенностей психологического обеспечения процесса профессиональной адаптации.

Профессиональная адаптация – процесс приспособления сотрудника ОВД к условиям оперативно-служебной деятельности и ее содержанию, к своему коллективу, к отношениям с руководством, овладение специалистом профессиональными знаниями, умениями и навыками.

На основе анализа квалификационных характеристик и содержания деятельности сотрудника исследователями выделено три взаимосвязанных группы требований, каждая из которых требует формирования определенных установок и моделей поведения, позволяющих быстрее включиться в условия профессионального труда¹.

Первая группа связана с освоением новой лексики, понятий, понимания роли закона и права в жизни общества в целом и каждого гражданина в частности. Кроме того, у молодых специалистов должны быть сформированы сознательные позитивные установки безукоризненного соблюдения процессуальных норм и законов.

Вторая группа требований обусловлена тем, что сотруднику приходится постоянно взаимодействовать с правонарушителями, преступниками, потерпевшими, пострадавшими. В каждом органе внутренних дел предусмотрены психологи, которые занимаются психологической подготовкой сотрудников, обучают их приемам психологической защиты и саморегуляции психических состояний.

Третья группа требований профессии связана с тем, что при выявлении и пресечении преступлений и административных правонарушений сотрудникам ОВД помимо правовых, необходимо соблюдать также нравственные и этические нормы. При взаимодействии с гражданами сотрудники полиции не должны чрезмерно акцентировать внимание на властных пол-

¹ Петрова А. С., Шелепова М. А. Профессиональная адаптация молодых специалистов ОВД : понятие и пути совершенствования // Психопедагогика в правоохранительных органах. – 2011. – № 3 (46). – С. 30.

номочиях, их преимущество должно выражаться в первую очередь в профессиональной компетентности и психологической подготовленности.

В процесс психологического сопровождения адаптации должны быть включены следующие категории сотрудников¹:

- 1) сотрудники, впервые принятые на службу в ОВД;
- 2) сотрудники, окончившие образовательные организации высшего образования МВД России.

По мнению А. М. Столяренко, в правоохранительной деятельности выделяются три основные социально-психологические сферы, оказывающие влияние на процесс адаптации молодых сотрудников:

1. Внешняя социально-психологическая сфера (состояние общественных ожиданий и общественного мнения в отношении деятельности сотрудников ОВД, состояние законодательства, влияние криминальной среды на деятельность правоохранительных органов, состояние борьбы с правонарушениями).

2. Внутренняя социально-психологическая сфера (социально-психологический климат конкретного коллектива, в котором происходит становление молодого специалиста).

3. Личностная социально-психологическая сфера (включенность молодого специалиста в процессы профессиональной и групповой идентификации, особенности профессионально-психологической подготовленности выпускника к выполнению должностных обязанностей)².

Вследствие затруднения молодым специалистом овладения нормами, образцами и эталонами деятельности возникает профессиональная дезадаптация. Она проявляется в нарушении процесса вхождения в профессиональную среду и интеграции в ней из-за неспособности к профессиональной активности как формы самоактуализации³.

Рассмотрим основные этапы профессиональной адаптации молодых сотрудников ОВД⁴ (рис. 4). Смена этапов характеризуется постепенным уменьшением активности сопровождения молодых сотрудников со стороны субъектов управления в процессах профессиональной адаптации, увеличением профессиональной самоотдачи сотрудника и достижением оптимальной результативности оперативно-служебной деятельности.

¹ Об утверждении положения об основах организации психологической работы в органах внутренних дел Российской Федерации : приказ МВД России от 2 сентября 2013 г. № 660. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

² Столяренко А. М. Общая и профессиональная психология : учебник. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2003. – С. 126.

³ Александров Д. А. Теоретические основы изучения профессиональной адаптации сотрудника ОВД // Психопедагогика в правоохранительных органах. – 2013. – № 4 (55). – С. 12–16.

⁴ Петрова А. С., Шелепова М. А. Указ. соч. – С. 31–32.

ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЙ

профессиональная адаптация

профессиональное саморазвитие

Рис. 4. Этапы профессиональной адаптации молодых сотрудников ОВД

I этап – подготовительный, который направлен на первоначальное ориентирование кандидата в выбранной профессии. Он продолжается до принятия молодого специалиста на службу и включает:

- профессиональное просвещение кандидатов на службу в ОВД;
- профессиональную консультацию кандидатов на службу;
- предварительное изучение и психологическое обследование кандидатов психологами на местах;
- профессионально-психологический отбор в центрах психологической диагностики.

Особая роль на данном этапе отводится психологам, которые беседуя с кандидатами на службу, должны в первую очередь обращать внимание на мотивацию их поступления на службу в ОВД, уровень самооценки, установки к соблюдению морально-правовых норм, уровень развития соответствующих специальности профессионально важных качеств и т. д.

II этап – непосредственно профессиональная адаптация, во время которой у молодого сотрудника формируются профессионально важные качества, характеризующие его адаптированность к специфике службы, происходит закрепление специалиста в коллективе, что занимает период примерно до одного года.

Проведение мероприятий организационно-педагогического, методического и психологического характера на данном этапе должно включать:

- формирование позитивных установок на саморазвитие тех качеств личности, от которых в наибольшей мере зависит успешность адаптации;
- активную и систематическую деятельность всех лиц, принимающих участие в работе с молодыми специалистами в период их адаптации;
- формирование системы наиболее эффективных методов и психотехнологий, направленных на ускорение адаптационных процессов.

Можно определить следующие психологические показатели успешной адаптированности молодых специалистов ОВД:

- преобладание социально значимых мотивов профессиональной деятельности;

- сформированность профессионально важных умений, навыков и качеств личности;
- умение поддерживать в служебном коллективе благоприятный морально-психологический климат;
- умение применять методики психологической саморегуляции;
- умение эффективно общаться и конструктивно разрешать конфликтные ситуации с гражданами;
- высокий уровень адаптивных способностей, готовность к преодолению трудностей.

Основными субъектами, включенными в процесс профессиональной адаптации молодых специалистов ОВД, являются: руководители структурных подразделений, руководители подразделений по работе с личным составом, подразделений воспитательной работы, наставники, практические психологи.

В целях оказания помощи молодым сотрудникам в адаптации к условиям служебной деятельности, решении проблем профессионального становления с молодыми сотрудниками необходимо проводить индивидуальную воспитательную работу, которая предусматривает: проведение индивидуальных бесед (ознакомительных и корректирующих), психолого-педагогическое наблюдение, адресную помощь, изучение документов, характеризующих сотрудника, индивидуальные задания и поручения¹.

Руководитель при проведении ознакомительной беседы в течение недели после назначения кандидата на службу должен лично познакомиться с молодым сотрудником, разъяснить ему правила поведения в служебном коллективе, раскрыть нормы и ценности коллектива, показывая позитивные примеры служебной деятельности.

Затем в течение года службы руководитель обязан проводить с молодыми сотрудниками корректирующие беседы, объясняя сотруднику возможные варианты преодоления возникших сложностей, мешающих ему в повседневной жизнедеятельности, а также раскрывая личностные резервы по коррекции своего поведения.

Особое внимание руководителю следует обращать на молодых сотрудников с низкими адаптационными способностями, нуждающимися в повышенном психолого-педагогическом внимании по результатам профессионально-психологического отбора и изучении индивидуально-психологических качеств, а также склонных к нарушению служебной дисциплины.

Сотрудники, имеющие по результатам профессионального психологического отбора третью категорию профессиональной пригодности, характеризующиеся низкими адаптационными способностями, имеющие

¹ Вопросы организации морально-психологического обеспечения деятельности органов внутренних дел Российской Федерации : приказ МВД России от 25 декабря 2020 г. № 900. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

низкий социометрический статус, находящиеся в неудовлетворительном морально-психологическом состоянии, склонные к аддиктивному поведению или допустившие грубые или неоднократные нарушения служебной дисциплины включаются в группу повышенного психолого-педагогического внимания¹.

III этап – профессиональное саморазвитие молодого сотрудника в коллективе ОВД, которое продолжается до 3–5 лет с момента принятия на службу. Он включает:

- возрастание интереса к повышению профессиональных знаний;
- формирование высокоразвитых специальных профессионально важных умений и навыков;
- проявление творческой активности, инициативности в поиске новых методов достижения оптимальных результатов оперативно-служебной деятельности;
- реализацию своих способностей, развитие собственной личности через профессиональную деятельность, стремление к личностному росту.

Существенную помощь в приспособлении молодых специалистов к условиям служебной деятельности, оказании психолого-педагогической поддержки в преодолении профессиональных трудностей, возникающих при выполнении служебных обязанностей, должны оказывать наставники. В их обязанности входит изучение индивидуально-психологических особенностей стажера, его интересов и увлечений, образа жизни и поведения; всесторонняя помощь в овладении им профессиональными навыками выполнения служебных обязанностей; контроль за усвоением стажером нормативных правовых актов, а также правильностью применения полученных знаний и навыков на практике².

Психологическая работа с сотрудниками, впервые принятыми на службу в ОВД России, и выпускниками образовательных организаций МВД России – один из компонентов системы образования, главной целью которого является формирование у сотрудников профессионально значимых психологических качеств личности, позитивной мотивации, психологической устойчивости и готовности к эффективному выполнению учебных и служебных задач, а также определение психологических причин нарушения личностного и социального развития, профилактика условий возникновения подобных нарушений³.

¹ Об утверждении положения об основах организации психологической работы в органах внутренних дел Российской Федерации : приказ МВД России от 2 сентября 2013 г. № 660. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

² Об утверждении порядка организации службы в органах внутренних дел Российской Федерации : приказ МВД России от 1 февраля 2018 г. № 50. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

³ Психологическая работа в органах внутренних дел : учебное пособие / В. В. Вахнина [и др.] ; отв. ред. В. И. Долинко. – М. : АУ МВД России, 2019. – С. 53.

Психологическое сопровождение молодых сотрудников начинается с момента изучения заключения психологического обследования молодого сотрудника, поступившего из центра психодиагностики. После чего психолог, дополнительно продиагностировав молодого специалиста, намечает перспективы его служебной деятельности, а также план дальнейшей психологической работы с ним. Психолог должен осуществлять постоянный мониторинг особенностей адаптации стажеров, особенно относящихся к группе повышенного психолого-педагогического внимания; исследовать особенности взаимоотношений молодого специалиста в коллективе и с руководством, изучать его отношения к перспективам профессионального развития¹.

Психокоррекционная работа содержит в себе проведение бесед, консультаций, а также социально-психологических тренингов по развитию профессионально важных качеств сотрудников ОВД, повышению сплоченности коллективов, формированию коммуникативной, в том числе конфликтной компетентности. С целью выявления трудностей, встречающихся у молодых сотрудников в процессе профессиональной деятельности, психологам подразделений совместно с руководителями целесообразно периодически проводить мониторинг их социально-психологической адаптированности.

Проведенный нами опрос среди 40 слушателей 5-х курсов факультета подготовки сотрудников полиции Уфимского ЮИ МВД России показал, что среди основных трудностей, с которыми они столкнутся в первую очередь, опрошенными выделяются: ненормированный рабочий день – 72,5 %; недостаточный уровень заработной платы – 65 %; работа в выходные и праздничные дни – 62,5 %; низкий уровень материально-технического обеспечения – 60 %; повышенный документооборот – 55 %; увеличение нагрузки в связи с существенным некомплектом личного состава – 50 %; несправедливое распределение нагрузки – 32,5 %; несовершенная система оценки деятельности сотрудников ОВД – 30 %.

Слушателями были оценены перспективы своей служебной деятельности: ориентирован на достижение высоких результатов и рост по службе – 60 %; планирую повышать уровень образования в дальнейшем, так как это необходимо для профессионального роста – 47,5 %; ориентирован на саморазвитие, самосовершенствование профессиональных умений и навыков – 45 %; к сожалению, не вижу для себя положительных перспектив в работе в полиции – 7,5 %.

В целом для облегчения процесса адаптации выпускников к условиям профессиональной деятельности необходимо: повысить практическую направленность обучения; формировать у них сознательные позитивные

¹ Кобозев И. Ю. Психологическое обеспечение служебной деятельности : учебное пособие. – М. : ДГСК МВД России, 2015. – С. 62–64.

установки на эффективное выполнение поставленных задач; оптимизировать психолого-педагогическое сопровождение молодых специалистов; обеспечивать активное взаимодействие молодых сотрудников с опытными наставниками, коллегами; обратить внимание на повышение материальных и моральных стимулов к служебной деятельности; компенсировать сверхурочные часы работы; создать условия для повышения молодых специалистов по карьерной лестнице; практиковать выезды в служебные командировки с целью обмена опытом; обратить внимание на организацию досуга.

§ 2.3. Профессиональная деформация личности сотрудника органов внутренних дел и ее профилактика

Особенности профессиональной деятельности сотрудников полиции оказывают существенное влияние на их личностные характеристики и могут приводить к развитию профессиональной деформации. *Профессиональная деформация личности сотрудников ОВД* – это деструкции, возникающие в процессе выполнения профессиональной деятельности¹; формирование под воздействием специфики службы таких качеств личности, которые отрицательно влияют на выполнение самой деятельности и приводят к различным негативным последствиям.

Профессиональной деформации подвержены сотрудники всех без исключения служб в ОВД: следователи, оперуполномоченные уголовного розыска, инспекторы ДПС ГИБДД и т. д. Регулярно общаясь с подозреваемыми и обвиняемыми, сталкиваясь с различными преступлениями (убийства, грабежи, кражи), дорожно-транспортными происшествиями с тяжкими последствиями, видя страдания людей, переживших сложные жизненные ситуации, сотрудники ОВД должны оставаться морально устойчивыми специалистами, доброжелательными и отзывчивыми людьми, что достаточно трудно.

Как правило, с течением времени сотрудник привыкает к специфике службы, он может стать равнодушным, черствым в отношении граждан, или, наоборот, у него выработается раздражительность, подозрительность, неоправданная жестокость. Можно сказать, что профессионал деформируется, отступает от тех требований, которые предъявляются к нему должностными обязанностями. Это проявляется в употреблении нецензурных выражений, оскорблении граждан, незаконном привлечении их к административной ответственности, фальсификации административных материалов, сокрытии преступления от учета, необоснованном применении физической силы, употреблении спиртных напитков на службе, незаконном хранении оружия и т. д.

¹ Човдырова Г. С., Клименок Т. С. Психология труда сотрудников органов внутренних дел : учебное пособие для вузов. – М. : Юрайт, 2021. – С. 191.

Как отмечает Э. Ф. Зеер: «многолетнее выполнение одной и той же профессиональной деятельности приводит к появлению профессиональной усталости, обеднению репертуара способов выполнения деятельности, утрате профессиональных умений и навыков, снижению работоспособности»¹.

Следствием деформации психологической структуры личности является то, что в обыденной жизни сотрудник полиции начинает руководствоваться не морально-этическими нормами, регулирующими отношения между людьми, а требованиями, которые накладывает на него служебная деятельность. Негативный эффект профессиональной деформации явно проявляется, прежде всего, во взаимоотношениях с окружающими людьми, не связанными с выполнением профессиональных обязанностей.

Над проблемами профессиональной деформации работали такие исследователи, как А. В. Буданов, С. П. Безносов, С. Е. Борисова, В. С. Медведев, А. И. Папкин, Е. В. Камнева, К. Р. Такасаева, К. В. Злоказов, Р. А. Кузнецов, В. С. Плетников, А. Ф. Караваев и др.

По мнению А. В. Буданова, профессиональная деформация может выражаться у сотрудника ОВД в следующих сферах: профессионально-нравственной, профессионально-интеллектуальной, эмоционально-волевой и сфере профессиональных действий² (рис. 6).

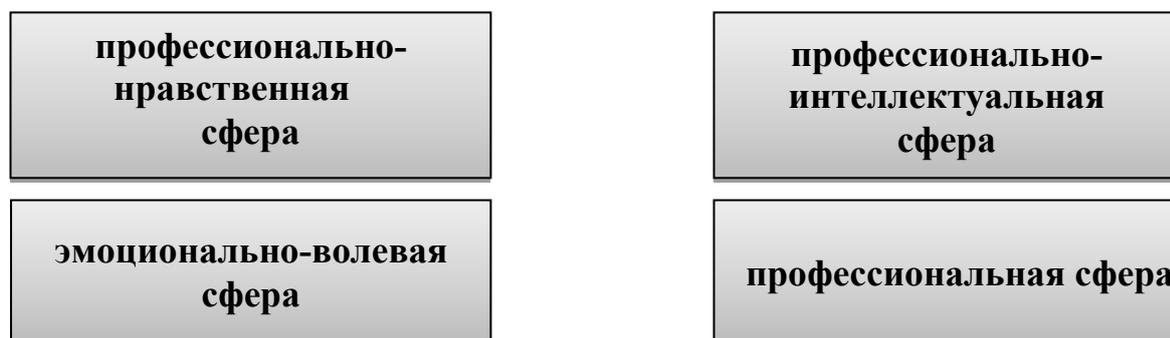


Рис. 6. Сферы проявления профессиональной деформации

В сфере *профессионально-нравственной* профессиональная деформация личности проявляется как утрата представления о гражданско-социальной сущности своей деятельности, притупление профессионального долга, рост эгоцентризма, минимизация эмпатии, формализм и черствость в работе.

В сфере *профессионально-интеллектуальной* – затруднение в принятии самостоятельных решений, особенно в нестандартной ситуации, шаблонность мышления, догматизм в работе, завышенная оценка своих знаний

¹ Зеер Э. Ф. Психология профессий : учебное пособие. – 2-е изд., перераб., доп. – М. : Академический Проект; Екатеринбург : Деловая книга, 2003. – С. 27.

² Буданов А. В. Педагогика личной профессиональной безопасности сотрудников ОВД : монография. – М., 1992. – С. 46.

и способностей, отсутствие желания повышать свой профессиональный уровень.

В сфере *эмоционально-волевой* – «огрубление чувств», сужение эмоциональной сферы личности, снижение самоконтроля эмоций и чувств, повышенная вспыльчивость, конфликтность, агрессивность.

В сфере *профессиональной* деформация может проявляться в формальном отношении к коллегам и гражданам, чрезмерном акцентировании внимания на властных полномочиях, преувеличении роли собственных действий, стремлении избегать самостоятельных решений и т. д.

Психологические особенности профессиональной деформации сотрудников ОВД проявляются в гипертрофии профессионально важных качеств, их трансформации в противоположные (например, бдительность превращается в подозрительность, уверенность – в самоуверенность и т. д.); развитии социально-негативных черт (например, жестокости, мстительности, цинизме); угнетении и дальнейшей атрофии качеств, которые субъективно оцениваются как второстепенные, затрагивают профессиональную самооценку, мотивацию, перцептивные средства общения; несоразмерном, дисгармоничном, искаженном соотношении и взаимодействии отдельных качеств, их групп¹.

В динамике профессиональной деформации выделяют три уровня: адаптивный уровень (пассивное приспособление личности к конкретным условиям деятельности), глубокий уровень (ярко выраженный негативный характер изменения личностных качеств, в том числе властность, низкая эмоциональность, жесткость), крайняя степень (нарушение закона, аморальность, асоциальное поведение)².

Профессиональная деформация может быть общепрофессиональной (свойственна представителям определенных профессий, чаще всего в сфере «человек-человек»), специальной (зависит от специализации), профессионально-типологической (в связи с постепенным наложением на личность каких-либо психологических особенностей), индивидуальной (вследствие чрезмерного развития определенных профессионально важных качеств)³.

К факторам, определяемым особенностями профессиональной деятельности, можно отнести: физические и психические перегрузки, деталь-

¹ Организация профессиональной психологической подготовки сотрудников органов внутренних дел : методическое пособие. – М. : ГУК МВД России, 2003. – С. 21.

² Злоказов К. В. Профессиональная деформация сотрудников правоохранительных органов как предмет психолого-юридического анализа : монография / К. В. Злоказов, Р. А. Кузнецов, В. С. Плетников. – Екатеринбург : Уральский ЮИ МВД России, 2009. – С. 28.

³ Татидинова Т. Г. Профессиональная деформация личности сотрудника органов внутренних дел : теоретические аспекты // Юридическая наука и правоохранительная практика. – 2016. – № 3 (37). – С. 176.

ную правовую регламентацию деятельности, властные полномочия, взаимодействие с асоциальными личностями, корпоративный характер деятельности, недостатки в организации службы, персональную ответственность и экстремальность.

К факторам личностного свойства относятся: нереалистично высокие личностные ожидания, недостаточная профессиональная подготовленность, профессиональные установки, профессиональный возраст, развитие склонности к насилию, появление разочарования профессией, переоценка ее личностного смысла.

Факторы, обусловленные социально-психологическими особенностями службы, включают: неадекватный стиль руководства, напряженные, конфликтные отношения между сотрудниками, неблагоприятное влияние семьи и друзей, низкую социальную оценку деятельности, стереотипизацию профессиональной деятельности, застой в профессиональном развитии¹.

Профессиональная деформация у сотрудников ОВД может проявляться в следующих формах².

«*Обвинительный уклон*» представляет собой склонность сотрудника ОВД занимать обвинительную позицию по отношению к гражданам, с которыми приходится общаться в процессе разрешения оперативно-служебных задач.

Уверенность в собственной непогрешимости при решении профессиональных вопросов. Данную форму характеризует повышенная самооценка, уверенность в безошибочности своих действий.

Стереотип «начальник должен быть жестким, твердым, настойчивым» выражается в том, что успешность и эффективность поведения вышестоящего сотрудника ОВД по отношению к нижестоящему обеспечивается позицией «над», проявлением твердости и жесткости.

Другим стереотипом является *стереотип «начальник всегда прав»*. Подчиненный обязан беспрекословно выполнять указания начальника, какими бы они ни были. Если в экстремальных ситуациях служебной деятельности данный стереотип может иметь положительное значение, то, проявляясь систематически, он лишает подчиненных инициативности, творческого подхода к решению задач.

Стереотип «*оптимального ролевого поведения*» заключается в убежденности сотрудника ОВД в том, что наиболее эффективным способом разрешения профессиональных задач является проявление упорства в отстаивании своей точки зрения. Это может быть следствием недостаточной

¹ Човдырова Г. С., Клименко Т. С. Психология труда сотрудников органов внутренних дел : учебное пособие для вузов. – М. : Юрайт, 2021. – С. 120.

² Организация профессиональной психологической подготовки сотрудников органов внутренних дел : методическое пособие. – М. : ГУК МВД России, 2003. – С. 22–27.

правовой защищенности сотрудника полиции или повышенной ответственности за свои действия.

Правовой нигилизм заключается в осознанном игнорировании требований закона, исключая преступный замысел. Это может выражаться в пренебрежительном отношении к требованиям закона или неприятию необходимых по закону мер, когда, ссылаясь на занятость и нехватку времени, сотрудник полиции не оказывает своевременную помощь гражданам.

Профессиональная деформация может являться также следствием обращения сотрудника ОВД к неадекватным *защитным механизмам в своей деятельности*: рационализации (объяснению нарушения процессуальных норм, своих незаконных решений интересами раскрытия и расследования преступления и т. п.); вымещению (например, разрядка негативных эмоций посредством словесного оскорбления граждан и т. п.); замещению (ложному ощущению собственной значимости и компетентности за счет внешней атрибутики деятельности и т. п.); изоляции (сокращению контактов с другими людьми других профессий, сужению круга общения) и др.

В ходе выполнения профессиональных функций, связанных с постоянными стрессогенными факторами, у сотрудника ОВД нередко вырабатывается такой синдром профессиональной усталости, как *эмоциональное выгорание*, что проявляется в выработке механизма психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на психотравмирующую ситуацию. Эмоциональное выгорание выражается в эмоциональном истощении (приглушенности, притуплении эмоций), деперсонализации (равнодушном отношении к своим профессиональным обязанностям, безучастном отношении к окружающим), редукции (возникновении чувства неполноценности, несостоятельности в профессии)¹. Профилактика, выявление и преодоление подобных негативных личностных проявлений требует систематической и планомерной работы психологов.

К психологическим методам профилактики профессиональной деформации относятся: индивидуальное консультирование, профессиональная психологическая подготовка и социально-психологический тренинг.

В ходе психологического консультирования повышается уровень психологических знаний сотрудников ОВД. На занятиях *по психологической подготовке* сотрудники овладевают методами саморегуляции эмоциональных состояний.

Эффективным методом профилактики проявления профессиональной деформации стало проведение *социально-психологических тренингов* с моделированием реальных проблемных ситуаций оперативно-служебной

¹ Константинов В. В. Профессиональная деформация личности : учебное пособие. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : Юрайт, 2021. – С. 50–51.

деятельности, где у сотрудников формируются навыки конструктивного ролевого поведения, они обучаются с учетом психологических аспектов преодолевать различные профессиональные трудности.

Важно сочетание самореализации сотрудника ОВД как в служебной, так и в других видах деятельности, например, в спорте, в культурно-досуговых мероприятиях и т. д., где сотрудник может успешно взаимодействовать с другими людьми на принципах равенства и партнерства. Существенное значение имеет стремление сотрудника к саморазвитию, что предполагает: развитие эффективных механизмов саморефлексии и самоконтроля собственного поведения в профессиональной и внеслужебной деятельности; формирование критического отношения к себе и своим поступкам. Сотрудник ОВД должен владеть методами саморегуляции психоэмоциональных состояний, разделять служебную деятельность от других сфер собственной жизни.

Вопросы для самоконтроля

1. Дайте определение психологическому потенциалу личности сотрудника ОВД.
2. Какие качества сотрудников ОВД характеризует технологическая подструктура психологического потенциала?
3. Каковы виды адаптации молодых специалистов ОВД?
4. Охарактеризуйте особенности социально-психологической адаптации молодых сотрудников ОВД.
5. Раскройте основные этапы адаптации молодых сотрудников ОВД.
6. Перечислите основных субъектов психологического сопровождения адаптации молодых специалистов ОВД.
7. Каковы сферы проявления профессиональной деформации личности сотрудников ОВД?
8. Раскройте особенности психологической профилактики профессиональной деформации личности сотрудников ОВД.
9. Охарактеризуйте уровни профессиональной деформации личности сотрудников ОВД.

ГЛАВА III. ПСИХОЛОГИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ СОТРУДНИКА ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ

§ 3.1. Понятие общения. Психологические особенности служебного общения.

§ 3.2. Невербальное общение в деятельности сотрудников органов внутренних дел.

§ 3.3. Психологические механизмы межличностного восприятия в служебном общении.

§ 3.4. Методы психологического воздействия в профессиональном общении сотрудников органов внутренних дел.

§ 3.5. Психологические условия эффективного профессионального общения сотрудников органов внутренних дел с гражданами.

Вопросы для самоконтроля.

§ 3.1. Понятие общения.

Психологические особенности служебного общения

Общение – один из основных видов деятельности человека; является его органической потребностью. Человек может благоприятно существовать, мыслить только при условии взаимодействия с внешним миром. При длительной информационной изоляции индивида от окружающей социальной среды в его психике неминуемы серьезные сдвиги в отрицательную сторону (в области восприятия, мышления, памяти, эмоциональной сферы).

Общение – процесс установления и развития межличностных контактов, обусловленный потребностями совместной деятельности и включающий в себя: обмен информацией, выработку стратегии взаимодействия, восприятие и понимание людьми друг друга.

Общение является одной из основных категорий психологической науки. Над проблемами общения работали такие исследователи, как Г. М. Андреева, А. А. Бодалев, В. Н. Куницына, Б. Ф. Ломов, В. Н. Мясищев, В. Н. Панферов, Б. Д. Парыгин, Н. Н. Обозов, Л. Б. Филонов, А. И. Шипилов, Е. П. Ильин и др.

С точки зрения Г. М. Андреевой, ставшей уже классической в социальной психологии, общение представлено тремя сторонами: коммуникативной, перцептивной и интерактивной¹ (рис. 7).

¹ Андреева Г. М. Социальная психология : учебник. – 5-е изд., испр. и доп. – М. : Аспект Пресс, 2008. – С. 80.

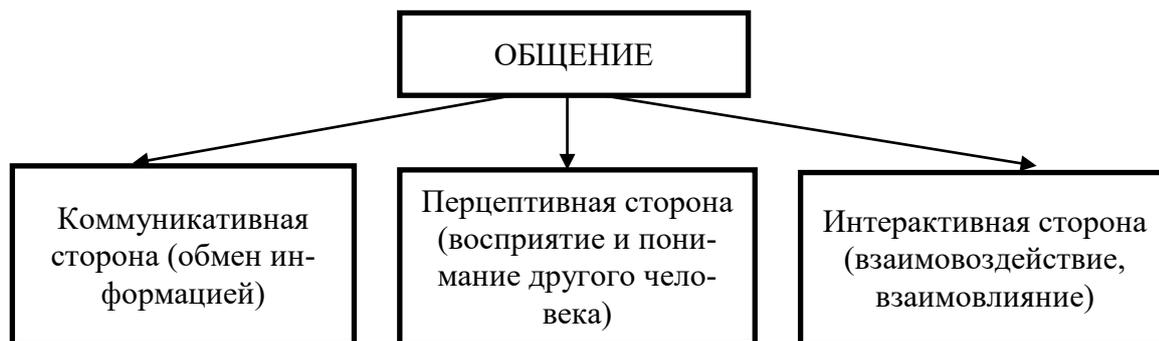


Рис. 7. Стороны общения

Можно выделить пять основных *функций общения*: *прагматическую* (объединение людей в процессе совместной деятельности), *формирующую* (формирование и изменение психического облика человека в процессе развития и становления его как личности), *подтверждающую* (познание и утверждение себя в собственных глазах), *организующую* и *поддерживающую межличностные отношения* (оценивание других людей и установление определенных эмоциональных отношений), *внутриличностную* (общение – универсальный способ мышления).

В зависимости от особенностей общения выделяют различные его виды.

По особенностям контакта с собеседником общение может быть *непосредственным* (общение лицом к лицу) и *опосредованным* (на расстоянии), *прямым* (на личном контакте) и *косвенным* (через посредников).

По критерию равноправия партнеров в *межличностном общении* выделяют два типа: *диалогическое* (взаимодействие равноправных субъектов) и *монологическое* (характеризует субъект-объектные отношения). *Монологическое общение* может быть *императивным* (связанным с принуждением оппонента к определенным действиям или решениям) и *манипулятивным* (связанным со скрытым управлением другим человеком).

Также различают виды общения: «*контакт масок*» (формальное общение), *примитивное общение* (потребность в общении зависит только от выгоды для собеседника), *формально-ролевое общение* (значима только социальная роль собеседника), *деловое общение* (интересы дела важнее личностных расхождений), *духовное общение* (в общении значима личность, интересы, убеждения собеседника), *манипулятивное общение* (применяется обман, демонстрация доброжелательности, запугивание ради получения выгоды от собеседника), *светское общение* (характеризуется своей беспредметностью, когда люди говорят то, что положено в данной ситуации, а не то, что думают).

Проблемы совершенствования профессионального общения сотрудников ОВД с гражданами затрагивали в своих работах исследователи: Л. Н. Костина, В. Л. Цветков, И. И. Аминов, С. Е. Кораблев, В. А. Носков,

А. И. Папкин, И. Б. Пономарев, В. П. Трубочкин, А. М. Столяренко, Л. Б. Филонов, С. Е. Борисова и др.

Служебное общение сотрудников ОВД с гражданами имеет ряд психологических особенностей:

– *нормативно регламентированный* характер коммуникации, обусловленный наличием нормативных, процессуальных рамок, определяющих соответствующие стереотипы поведения и общения;

– *вынужденный* характер, свидетельствующий о необходимости взаимодействия, несмотря на нежелание сотрудника или гражданина общаться из-за неприязни или пренебрежения;

– *властный* характер взаимодействия, вытекающий из наличия достаточно широких полномочий, которыми наделен сотрудник;

– *экстремальный* характер общения, обусловленный возможностью возникновения ситуаций противоборства с агрессивно настроенными лицами, например, при задержании преступников, урегулировании семейного конфликта, преследовании правонарушителей.

Для того, чтобы достичь значительного эффекта в решении оперативно-служебных задач, сотрудник ОВД должен активизировать свой личностный психологический потенциал, в процессе общения ему необходимо умение анализировать и прогнозировать поведение граждан, соотносить свои действия с их реакцией, а установление психологического контакта всегда предполагает демонстрацию своих выигрышных личностных качеств.

§ 3.2. Невербальное общение в деятельности сотрудников органов внутренних дел

Согласно исследованиям А. Мейерабиана в акте коммуникации людей неречевые (невербальные) способы воздействия составляют 55 %, звуки и интонации – 38 %, слова – только 7 %. В связи с этим эффективность коммуникативного воздействия сотрудника ОВД на граждан зависит от владения им арсеналом средств невербального общения.

Невербальное общение – это общение с использованием неречевых средств – мимики, жестов, через сенсорные и телесные контакты. Основными средствами, которыми обладает «язык тела», являются поза и движения (жесты), мимика и взгляд, «пространственное» поведение и характеристики голоса.

Невербальная коммуникация в профессиональном общении сотрудников ОВД играет огромную роль. Например, выполняет функцию опережающей, по сравнению с речью, демонстрации психологического содержания общения; позволяет замаскировать свои истинные намерения в оперативных целях; является показателем актуальных психических состояний, в том числе агрессивных намерений криминально настроенных граждан;

выполняет функцию экономии речевого общения; усиливает эмоциональную насыщенность сказанного для вызова расположения граждан; позволяет диагностировать искренность-неискренность граждан при проведении опросов и допросов.

В. А. Лабунская в структуре невербальных средств общения выделяет следующие компоненты (рис. 8)¹:

– *кинесика* включает экспрессивно-выразительные движения (мимика, жест поза, походка), визуальный контакт (направление движения, длина паузы, частота контакта);

– *просодика и экстралингвистика* характеризуют интонацию, громкость, тембр, паузы, вздох, смех, плач, кашель;

– *такесика* определяет рукопожатие, поцелуй, похлопывание;

– *проксемика* обозначает дистанцию, ориентацию.



Рис. 8. Структура невербальных средств общения

Мимика – сокращение различных мышц лица при испытываемых субъектом переживаниях. Для того, чтобы понять намерения гражданина, сотруднику полиции важно следить за его мимикой. Мимика контролируется правым полушарием, в связи с этим трудно скрыть свои отрицательные, либо подавляемые эмоции именно на левой стороне лица.

По мимике лица возможно предугадать намерения гражданина. Если он в процессе общения занимает агрессивную позицию, то он, как правило, смотрит собеседнику прямо в глаза с широко открытыми глазами, при этом он твердо сжимает губы, брови нахмурены, говорит сквозь зубы, почти не двигая губами.

Важными и наиболее приспособленными для передачи тонких нюансов сообщения являются глаза. Как правило, мы считаем, что если при беседе люди не смотрят прямо в глаза, то они что-то скрывают друг от друга. Б. Аргайл подсчитал, что люди смотрят друг на друга при общении от 30 до 60 % времени и если люди смотрят друг на друга больше 60 % времени, то они больше заинтересованы в собеседнике, чем в содержании общения.

Поза – положение человеческого тела, типичное для данной культуры, элементарная единица пространственного поведения человека. В ис-

¹ Лабунская В. А. Невербальное поведение : монография. – Ростов-на-Дону : Ростовский университет, 1986. – С. 56.

следованиях, проведенных В. Шюбцем, было выявлено, что главное смысловое содержание позы состоит в размещении индивидом своего тела по отношению к собеседнику: он либо закрыт, либо расположен к общению. Например, поза стоя, при которой руки раскрыты ладонями вверх, или сидя, при которой руки раскинуты, ноги вытянуты, характеризуется своей открытостью к собеседнику.

Легко понять эмоциональное состояние собеседника можно по *походке* – стилю передвижения. Например, самая «тяжелая» походка характерна при гневе человека, самая «легкая» – при радости, самая большая длина шага при гордости, а угнетенная походка – при страдании.

Достаточно информативными являются *жесты* – движения различных частей тела (кистей рук, ног, головы), которые сопровождают речь человека. Они отражают отношение к собеседнику, обсуждаемому событию или предмету, выражают скрытые намерения или желания человека.

П. Экман и В. Фризен все многообразие жестов разбили на пять групп.

Жесты-иллюстраторы – описательно-изобразительные жесты, сопровождающие речь и теряющие смысл вне речевого контекста (жесты, обозначающие размер, форму предмета, пространственное расположение объекта и др.)

Жесты-регуляторы – жесты, выражающие отношение к чему-либо. К ним относят улыбку, кивок, направление взгляда, целенаправленные движения руками.

Жесты-эмблемы – заменители слов или фраз в общении.

Жесты-адапторы – специфические привычки человека, связанные с движениями рук, к которым могут относиться: а) почесывания, подергивания отдельных частей тела; б) касания, похлопывания партнера; в) поглаживание, перебирание отдельных предметов, находящихся под рукой (карандаш, пуговица и т. п.).

Жесты-аффекторы – жесты, выражающие через движения тела и мышцы определенные эмоции.

Исследователи в области невербального общения А. Пиз, П. Экман, Дж. Ниренберг и Г. Калеро разработали подробную классификацию жестов.

Жесты открытости – ладони открыты и доступны для визуального контроля, нет перекрещивания рук и ног, рука прикладывается к груди. Когда мы наблюдаем эти признаки, то можем рассуждать о том, что собеседник расположен к нам, стремится быть искренним.

Жесты оценки – почесывание подбородка, вытягивание указательного пальца вдоль щеки, вставание и прохаживание. Все это указывает на сомнение человека в предъявляемых ему фактах и аргументах.

Жесты уверенности – соединение пальцев в купол пирамиды, раскачивание на стуле. Наблюдаемые нами признаки говорят о том, что чело-

век максимально уверен в своих возможностях, владеет ситуацией и даже испытывает чувство превосходства.

Жесты защиты – руки, скрещенные на груди. Если мы видим, что оппонент скрестил руки, то, вероятно, вряд ли достигнем взаимопонимания, так как он начинает уходить от обсуждения, и мы должны пересмотреть то, что делаем или говорим.

Жесты подозрения и скрытности – взгляд в сторону, рука прикрывает рот, ноги или все тело, обращенные к выходу, потирание носа.

Жесты нервозности и неуверенности – переплетение пальцев рук, пощипывание ладони, постукивание по столу пальцами. Данные жесты говорят о неуверенности человека в себе или исходе беседы.

Жесты ожидания – потирание ладоней друг о друга, медленное вытирание влажных ладоней о ткань.

Однако по одному только жесту было бы неправильным оценивать и прогнозировать поведение человека, важнее знать комплекс жестов, характеризующих различные состояния субъекта.

Ритмико-интонационные стороны речи: высоту, громкость голосового тона, тембр голоса, силу ударения характеризует просодика. *Экстралингвистическая система* – это включение в речь пауз, а также различного рода психофизиологических проявлений человека: плача, кашля, смеха, вздоха и т. д. В целом просодическими и экстралингвистическими средствами регулируется поток речи, экономятся языковые средства общения, они дополняют, замешают и предвосхищают речевые высказывания, выражают эмоциональные состояния. В общении сотрудников ОВД данным средствам придается существенное значение, например, граждане склонны более доверять сотруднику, говорящему с интонационной выразительностью, нежели бесцветным голосом.

В соответствии со скоростью речи, громкостью, артикуляцией, высотой голоса, режимом или течением речи можно охарактеризовать человека, даже не увидев его. Так, быстрый темп речи свидетельствуют об активности, импульсивности собеседника, его уверенности в себе; высокий пронзительный голос выдает страх и волнение оппонента, а ясное и четкое произношение слов указывает на внутреннюю дисциплину человека. Ориентируясь на эти особенности, сотруднику ОВД можно вытраивать стратегии поведения в отношении оппонента при ведении переговорного процесса.

Исследования Э. Холла в области проксемики, т. е. пространственной и временной организации общения, позволили выделить четыре четкие пространственные зоны – дистанции в человеческом контакте:

– интимная зона (15–45 см), в эту зону допускаются лишь близкие, хорошо знакомые люди. Для этой зоны характерны доверительность, негромкий голос в общении, тактильный контакт, прикосновение. Преждевременное вторжение в интимную зону в процессе общения всегда воспринимается собеседником как покушение на его неприкосновенность;

– личная, или персональная, зона (45–20 см) для обыденной беседы с друзьями и коллегами предполагает только визуально-зрительный контакт между партнерами, поддерживающими разговор;

– социальная зона (120–400 см) обычно соблюдается во время официальных встреч в кабинетах, преподавательских и других служебных помещениях, как правило, с теми, которых не очень знают;

– публичная зона (свыше 400 см) подразумевает общение с большой группой людей в лекционной аудитории, на митинге и пр.

Ориентация и угол общения – проксемические компоненты невербальной системы.

Различают три вида посадки во время общения:

1) угловое расположение собеседников позволяет собеседникам наблюдать друг за другом. Угол стола служит частичным барьером: можно отодвинуться в случае агрессивного поведения оппонента и сблизиться в ситуации взаимопонимания;

2) позиция плечом к плечу необходима для непосредственного доверительного общения. Когда задачи решаются собеседниками совместно, данная позиция помогает лучше понять намерения друг друга, увидеть анализируемые материалы, чтобы обсудить и выработать общие решения;

3) позиция друг против друга, как правило, создает атмосферу противоборства или конкуренции. Стол между собеседниками становится своеобразным барьером. Достичь согласия при такой посадке достаточно сложно. Однако, когда необходимо соблюдать субординацию, такая посадка является наиболее оптимальной¹.

§ 3.3. Психологические механизмы межличностного восприятия в служебном общении

Обязательной частью общения является восприятие друг друга. Социальное восприятие (социальная перцепция) включает восприятие внешних признаков людей, соотнесение полученных результатов с их наблюдаемыми личностными особенностями и на этой основе интерпретацию и прогнозирование возможных поступков и поведения. Понятие «социальной перцепции» ввел американский психолог Дж. Брунер, который показал, что восприятие других людей зависит не только от личностных, но и от социокультурных факторов (пола, возраста и национальности, темперамента и социального интеллекта, психического состояния и состояния здоровья, установок и опыта общения, профессиональных и личностных особенностей и пр.).

Так, подростки и юноши в первую очередь обращают внимание на

¹ Психология в деятельности сотрудников органов внутренних дел : учебное пособие / И. А. Калиниченко, В. Л. Цветков, Л. Н. Костина [и др.]. – М. : ЮНИТИ-ДАНА : Закон и право, 2017. – С. 193.

внешние характеристики другого: физические и экспрессивные данные. По мере накопления жизненного опыта они начинают разносторонне воспринимать и оценивать людей. Наиболее точно оценивается возраст человека, который ближе субъекту по годам, и менее точно в случае большой разницы лет.

Чем выше экстравертированность (общительность) человека, тем он точнее опознает внешние характеристики и меньше принимает во внимание ситуацию, в которой находится. Интроверты (малообщительные) проявляют недоверие к экспрессивным характеристикам, они более точны в оценках воспринимающих и оперируют представлениями о наиболее вероятных состояниях объекта.

Психические состояния бессознательно сказываются на формировании образа воспринимающего. Устал человек или, наоборот, отдохнул, сосредоточен или рассеян – эти и другие качества, безусловно, влияют на особенности восприятия другого.

На специфику восприятия другого влияет профессиональная принадлежность воспринимающего, что было подтверждено в исследованиях О. Г. Кукосяна¹. Так, юристы, в том числе и сотрудники ОВД, при восприятии тех или иных явлений склонны к выявлению в первую очередь их причинно-следственных связей.

Рассмотрим психологические механизмы межличностного восприятия (рис. 8).



Рис. 8. Социально-психологические механизмы межличностного восприятия

Наиболее простой способ понимания обеспечивается *идентификацией* (от лат. *identificare* «отождествлять») – способом познания другого, при котором предположение о его внутреннем состоянии строится на основе попытки поставить себя на место собеседника. При этом усваиваются нормы, ценности, поведение, вкусы и привычки (рис. 8).

В конфликтных ситуациях профессиональной деятельности умение поставить себя на место гражданина помогает сотруднику лучше понять

¹ Кукосян О. Г. Профессиональные особенности первого впечатления в межличностном познании // Психология межличностного познания / под ред. А. А. Бодалева; Акад. пед наук СССР. – М. : Педагогика, 1981. – С. 176.

его действия и поступки и тем самым выработать наиболее оптимальные стратегии своего поведения.

Очень близка к идентификации *эмпатия*, т. е. постижение эмоциональных состояний другого человека путем сопереживания. Уровень эмпатии зависит от жизненного опыта человека, его профессиональных знаний, интуиции. Проявление эмпатии по отношению к гражданину – одно из условий оказания ему допсихологической помощи; в целом проявление эмпатии способствует формированию доверия со стороны граждан и минимизации формального подхода.

Рефлексия – способность индивида представить, как он воспринимается партнером по взаимодействию. Для сотрудника ОВД отрефлексировать – это понять, прочувствовать то, каким он выглядит в глазах гражданина. Использование данного механизма предполагает определенный уровень развития личности, ее способности к *саморефлексии* (способности к самоанализу собственных действий).

Каузальная атрибуция (от лат. *causa* «причина» и *attributio* «придаю», «наделяю») – механизм выяснения и интерпретации причин поступков, переживаний и поведения других людей. Адекватная интерпретация сотрудником причин и мотивов поведения гражданина имеет большое значение для выяснения обстоятельств совершения им, например, административного правонарушения.

Аттракция – форма познания другого человека, основанная на формировании по отношению к нему устойчивого позитивного чувства. Различают формы аттракции: симпатия, дружба, любовь. Положительное эмоциональное отношение партнеров формируется, как правило, при внутреннем и внешнем сходстве партнеров, общих интересах. Например, люди одного возраста, допустим, пожилые, гораздо лучше понимают друг друга, чем окружающие их лица более молодого возраста.

Децентрация – один из социально-психологических механизмов, позволяющий человеку принимать точку зрения другого, отойти от собственной эгоцентрической позиции. При достаточно сформированном уровне этого механизма человек начинает понимать, что существуют разные точки зрения по тем или иным вопросам, свои интересы, цели и желания, которые имеют право на существование и могут быть верными.

Построение образа партнера происходит на основе некоторых типовых схем, что приводит к ряду *эффектов* в ходе межличностного познания.

Эффект стереотипизации – это восприятие и оценка социальных объектов на основе определенных представлений (стереотипов). Стереотип – устойчивое представление о каких-либо явлениях или людях, свойственное представителям той или иной группы, возникшее на основе достаточно ограниченного прошлого опыта. Умение преодолевать стереотипы в общении является важным условием конструктивного диалога с оппонентом.

Эффект проекции – неосознаваемое, произвольное приписывание приятному собеседнику своих достоинств, а неприятному – своих недостатков.

Эффект ореола – формирование оценочного впечатления о человеке в условиях дефицита времени на восприятие его поступков и личностных качеств.

Эффект новизны – по отношению к знакомому человеку наиболее значимой оказывается последняя (более новая) информация о нем.

Эффект первичности – по отношению к незнакомому человеку первое впечатление имеет решающее значение для формирования отношения с ним в дальнейшем.

Данные эффекты мешают распознать действительные черты собеседника, и в процессе оценки поведения граждан сотрудник ОВД должен преодолевать негативное влияние тех или иных эффектов для наиболее точного построения образа партнера по общению.

§ 3.4. Методы психологического воздействия в профессиональном общении сотрудников органов внутренних дел

Успешность профессионального общения во многом зависит от умения сотрудников ОВД оказывать психологическое воздействие на граждан. Мы полагаем, что под эффективным психологическим воздействием следует понимать целенаправленный процесс актуализации у граждан позитивных установок на соучастие в реализации общесоциальных целей оперативно-служебной деятельности. Важным условием достижения этой цели является владение сотрудником техникой использования вербальных и невербальных средств воздействия, а также применение различных приемов психологического воздействия.

Прежде чем оказывать воздействие на личность, необходимо его спланировать, а также спрогнозировать ответную реакцию собеседника на это воздействие. Для этого сотруднику ОВД следует представлять:

- а) какие изменения в сознании гражданина должны произойти (конечный результат или цель);
- б) какие средства воздействия на гражданина будут наиболее эффективны (с учетом личностных особенностей, уровня правосознания);
- в) каковы возможности применяемых им воздействий, их законность.

Рассмотрим наиболее распространенные методы психологического воздействия, используемые сотрудником ОВД в своей деятельности.

Убеждение – сознательное, аргументированное воздействие на оппонента с целью изменения его суждений, отношений, намерений или решения. Применяются следующие приемы: предъявление гражданину ясных, четко сформулированных аргументов в приемлемом для него темпе и в понятных для него терминах, достижение согласия по частям.

Внушение – сознательное неаргументированное воздействие, рассчитанное на некритическое восприятие оппонентом с целью изменения его состояния, отношения к чему-либо и предрасположенности к определенным действиям и т. п. Средства и приемы воздействия: авторитет сотрудника ОВД; уверенность вербального и невербального поведения; отчетливая размеренная речь; профессиональная компетентность.

Принуждение – требование выполнить распоряжение, подкрепленное законом, которое сопровождается разъяснением возможных последствий его невыполнения, а в худшем случае – открытыми угрозами, шантажом, насилием (противозаконными методами). Средствами принуждения являются: объявление жестко определенных действий, наложение запретов и ограничений, которые, как правило, не объясняются и не подлежат обсуждению.

Игнорирование – умышленное невнимание по отношению к оппоненту, его высказываниям и действиям. Применяется демонстративный пропуск слов гражданина «мимо ушей»; невербальное поведение, указывающее на то, что присутствие гражданина не замечается; молчание и отсутствующий взгляд в ответ на вопрос, внезапная смена разговора.

Манипулирование – скрытое от оппонента побуждение его к переживанию определенных состояний, изменению чего-либо, принятию решений и выполнению действий для достижения собственных целей. Используется запугивание – угроза наступления последствий, запутывание – введение гражданина в заблуждение; привлечение – вовлечение гражданина путем обещаний.

§ 3.5. Психологические условия эффективного профессионального общения сотрудников органов внутренних дел с гражданами

Общение сотрудников ОВД с гражданами во многом носит вынужденный характер и сопряжено с психологическими барьерами: *интеллектуальным* (не учитывается уровень развития собеседника, используются непонятные речевые обороты), *мотивационным* (предубежденность, негативное восприятие друг друга при общении), *волевым* (манипулирование гражданином, давление на него), *эмоциональным* (не учитывается эмоциональное состояние гражданина) (рис. 9).



Рис. 9. Психологические барьеры общения сотрудников ОВД с гражданами

Другим барьером является непонимание самого сообщения. Выделяют четыре специфических *коммуникативных барьера*: фонетический, семантический, стилистический и логический (рис. 10).

Фонетический барьер непонимания вызывается особенностями речи говорящего. Фонетическое понимание может быть неполным: сотрудник ОВД объясняет гражданину что-либо быстро, невнятно, скороговоркой, с акцентом, шепелявя и т. д., и по этой причине речь воспринимается затрудненно.

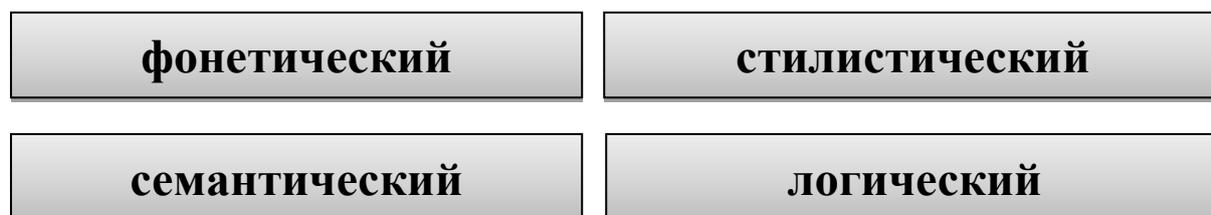


Рис. 10. Коммуникативные барьеры общения сотрудников ОВД с гражданами

Семантический (смысловой) барьер непонимания связан со значением слова. Для преодоления данного барьера необходимо знать особенности собеседника, говорить с ним как бы «на одном языке», при этом объяснять слова, имеющие разные значения, комментировать тот смысл, в котором было использовано данное слово.

Стилистический (синтаксический) барьер непонимания связан с грамматической структурой информации, нарушением стиля изложения, нестыковкой вербальных и невербальных компонентов общения, другими словами – несоответствием формы сообщения его содержанию. Для того чтобы быть хорошо воспринимаемым, нужно четко изложить информацию, основные доводы, аргументы, их подтверждающие, структурировать информацию таким образом, чтобы она была взаимосвязана и одна мысль вытекала из другой.

Логический барьер непонимания вызывается неприятием одним из участников общения логики и аргументов другого. Преодолеть логический барьер можно, если «идти от партнера», пытаясь понять, как он строил свои умозаключения и в чем состоят их расхождения.

Специфическим и многомерным феноменом, выступающим в качестве условия преодоления барьеров и эффективного профессионального общения, является психологический контакт.

Психологический контакт – ситуативное состояние взаимоотношения сотрудника ОВД с гражданами, характеризующееся взаимопониманием и снятием психологических барьеров.

И. Б. Пономарев и В. П. Трубочкин разработали технику установления психологического контакта в деятельности сотрудников ОВД, включающую шесть групп приемов¹:

– техника самоподачи (самопрезентация, демонстрация профессиональной компетентности, благоприятное зрительное контактирование, приглашение к диалогу, демонстрация открытости);

– техника вовлечения в общение (накопление согласия, снятие первоначальной настороженности, переход от нейтральной позиции вначале общения к нахождению общих точек зрения, поддержание устойчивой обратной связи путем активного слушания, оказание взаимопомощи);

– техника создания и использования оптимальной обстановки общения (выбор оптимальной дистанции общения, пространственной расположенности собеседника, исключение отвлекающих факторов, препятствующих доверительному общению);

– техника мотивирования партнера (актуализация личных интересов собеседника, обращение к ценностям оппонента, к его проблемам и трудностям, актуализация заинтересованности собеседника в установлении психологического контакта);

– техника эмоционального влияния (создание неформальной атмосферы, эмоциональное заражение собеседника позитивным эмоциональным состоянием, приветливая мимика, проявление сопереживания к его проблемам);

– техника налаживания взаимопонимания (демонстрация понимания собеседника, использование понятных речевых оборотов, опора на сильные и слабые стороны личности оппонента, демонстрация позитивных прогнозов в будущих отношениях, призыв к совместному обсуждению проблемы).

Опираясь на исследования в области юридической психологии, можно выделить пять этапов установления психологического контакта сотрудника ОВД с гражданином².

Первый этап предусматривает экспресс-диагностику личностных и поведенческих особенностей гражданина и составление его первичного психологического портрета, включающего: направленность личности (потребности, мотивы, установки, ценностные ориентации); жизненный и профессиональный опыт (знания, умения, навыки, стереотипы поведения);

¹ Пономарев И. Б. Избранные труды : Юридическая психология, конфликтология и психология управления. Практическая психология в органах внутренних дел. – М. : ИМЦ ГУК МВД России, 2002. – С. 255–257.

² Психология в профессиональной подготовке сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации по должности «Полицейский» : учебное пособие / Л. Н. Костина, И. Б. Лебедев, И. А. Паршутин, А. Ю. Федотов. – М. : ДГСК МВД России, 2019. – С. 24–38; Пономарев И. Б. Избранные труды : Юридическая психология, конфликтология и психология управления. Практическая психология в органах внутренних дел. – М. : ИМЦ ГУК МВД России, 2002. – С. 262–263.

особенности психических процессов (восприятие, внимание, память, мышление, речь, эмоционально-волевая сфера); биопсихологические свойства (темперамент, пол, возраст, состояние здоровья); характерологические особенности поведения, выражающие отношение к разливным сторонам действительности (к себе, к окружающим, к нормам морали и этики, к правовым нормам и ценностям); социально-психологические характеристики личности (социальный статус, качества личности, включающие самооценку, уровень коммуникабельности, конфликтности, правосознания, а также эмоционально-волевой устойчивости). На данном этапе происходит разработка планов дальнейшего взаимодействия с гражданином.

Второй этап включает создание благоприятных обстановочных условий, способствующих эффективному профессиональному общению с гражданином.

Для обеспечения эффективного общения имеет значение расположение партнеров по общению относительно друг друга. Располагает к доверительному общению угловая позиция, так как можно открыто держать в поле зрения собеседника, избегая прямого взгляда, характерного для соперничества. В то же время, более доверительное общение происходит, когда собеседники сидят бок о бок, так создается эффект единства, осознание того, что следует совместно противостоять проблеме, а не друг другу¹.

Следует учитывать, что неудобной является позиция спиной к открытой двери, когда свет слепит глаза, общение за столом больших размеров, сидя на неудобном кресле. Неуместным является постоянное отвлечение на телефонные разговоры во время общения с собеседником.

В. А. Носков рекомендует следующие рекомендации для обеспечения доверительного общения²:

– техника самоподачи. Демонстрация внешних привлекательных коммуникативных свойств, обеспечивающих положительный фон беседы: улыбка, мимика участия, ориентация корпуса в сторону собеседника;

– «да-техника». Обсуждение в начале беседы нейтральных тем или задавание вопросов, по которым прогнозируется позитивный ответ собеседника;

– техника «втягивание в диалог». Постепенное побуждение собеседника к высказываниям, при этом проявляя искреннюю заинтересованность и доброжелательность к полученной информации.

Третий этап заключается в установлении психологического контакта, переориентирование установок гражданина от противодействия или нейтральной позиции к позиции сотрудничества.

¹ Аврамцев В. В. Психология профессионального общения юриста: учебно-методическое пособие. – 2-е изд. – М. : ИМЦ ГУК МВД России, 2002. – С. 59.

² Носков В. А. Психотехника общения : учебное пособие. – М. : ИМЦ ГУК МВД России, 2001. – С. 80–81.

Приемы установления психологического контакта с гражданином:

– настройка на одну волну. Учет психических состояний и личностных качеств гражданина при общении, проявление эмпатии, сочувствия к его проблемам, разговор на доступном для гражданина языке с использованием понятных речевых оборотов;

– демонстрация общего. Нахождение общих интересов с гражданином, с постепенным акцентированием на общности их цели и заинтересованности в повышении правопорядка в общественных местах;

– накопление согласий. Накопление согласий в начале разговора способствует первоначальному сближению с гражданином, которое целесообразно вести от согласия по несущественным вопросам, что значительно затрудняет в дальнейшем отрицательный ответ гражданина по значимому для сотрудника ОВД вопросу.

Четвертый этап заключается в воздействии на гражданина и взаимовоздействии с ним. Решение в ходе общения с гражданином проблем поддержания правопорядка, коррекция при необходимости его взглядов, мнений, позиций, установок, отношений и других характеристик.

В профессиональном общении для сотрудника важно осуществлять *эффективное слушание* – сложный процесс восприятия, осмысления, понимания, структурирования и запоминания поступающей информации, в котором участвует вся личность человека¹.

Различают виды слушания: эмпатическое (установка к восприятию больше чувств, а не слов говорящего), направленное критическое (установка к критическому анализу информации), нерефлексивное (минимальное вмешательство в речь собеседника, демонстрация доброжелательности, предоставление говорящему возможности самовыражения) и рефлексивное (активное) слушание (собеседнику задаются уточняющие вопросы, поддерживается обратная связь, выражается сопереживание, исключается искажение информации).

Рассмотрим некоторые рекомендации активного слушания:

1. Периодически переключаться с роли говорящего на роль слушающего.

2. Проявлять уважение к собеседнику, исключить формализм.

3. Выражать открытость, искреннюю заинтересованность к высказываниям собеседника.

4. Поставить себя на место собеседника, чтобы лучше понять его мысли и настроение.

5. Быть терпеливым к собеседнику, по возможности не прерывать говорящего.

¹ Панфилова А. П., Долматов А. В. Культура речи и деловое общение. В 2 ч. : ч 1. : учебник и практикум для вузов ; под общей редакцией А. П. Панфиловой. – М. : Юрайт, 2021. – С. 194.

6. Следить за тем, чтобы интонационная выразительность, мимика и выражение лица соответствовали произносимым словам.

7. Проявлять терпимость к точке зрения собеседника, не демонстрировать свое резкое отрицательное отношение к его высказываниям.

Пятый этап заключается в психологическом анализе итогов профессионального общения, осознании своих ошибок, мешающих эффективному взаимодействию, с тем, чтобы нейтрализовать их при дальнейших встречах с гражданами, а также повышать уровень своей коммуникативной компетентности.

Таким образом, для сотрудника ОВД в целях эффективного выполнения служебных задач необходимо наличие таких коммуникативных умений и навыков, как:

- умение устанавливать психологический контакт с различными категориями граждан;
- способность располагать к себе людей, вызывать у них чувство доверия, вовлекать к содействию для достижения профессионально-значимых целей;
- умение диагностировать искренность-неискренность собеседника, а также агрессивные намерения;
- умение в процессе общения с собеседником преодолевать эффекты, искажающие межличностное восприятие;
- умение подбирать различные виды слушания собеседника для достижения взаимопонимания;
- умение оказывать правомерное психологическое воздействие на граждан с целью разрешения профессиональных задач.

Вопросы для самоконтроля

1. Что такое общение?
2. Охарактеризуйте стороны общения.
3. Какова структура общения?
4. Какие виды общения Вы знаете?
5. В чем особенности служебного общения сотрудников ОВД?
6. Перечислите психологические механизмы межличностного восприятия.
7. Раскройте эффекты, искажающие межличностное восприятие.
8. Какова роль невербального общения в деятельности сотрудников ОВД?
9. Охарактеризуйте психологические барьеры общения и способы их преодоления.
10. Раскройте алгоритм установления психологического контакта с гражданином.

ГЛАВА IV. ОСОБЕННОСТИ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В СЛУЖЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

§ 4.1. Понятие, сущность и виды конфликтов.

§ 4.2. Структурно-динамические характеристики конфликтов.

§ 4.3. Поведение личности в конфликте.

§ 4.4. Причины служебных конфликтов, способы и методы их разрешения.

Вопросы для самоконтроля.

§ 4.1. Понятие, сущность и виды конфликтов

Проблема конфликтов является одной из центральных в социальной психологии. Сталкиваясь с трудными ситуациями, педагоги, психологи, врачи, полицейские, т. е. те, кто ежедневно взаимодействует с людьми, ощущают недостаточный уровень социально-психологической компетентности в данной области.

В русском языке слово «конфликт» стало употребляться с XIX века. В переводе с латинского языка *conflictus* означает «столкновение». В психологическом словаре понятие «конфликт» определяется как столкновение противоположных интересов, взглядов; серьезное разногласие, острый спор¹.

Современное понимание природы конфликта заключается в том, что конфликт является мотивационной основой общественного развития, нормой, а не патологией общественной жизни. Без переживания внутренних и внешних проблем человек не может приобрести полезные для адаптации социальные черты в столь сложном мире. Избегая конфликты или не владея умениями выходить из них, человек не добивается в жизни того, на что бы мог рассчитывать по своим способностям. Негативное отношение к конфликтам, их отрицательная интерпретация связана с последствием, к которым приводит длительное пребывание человека в ситуации конфликта.

Конфликт представляет собой высшую стадию развития противоречий, стадию, непосредственно предшествующую их разрешению. Противоречивыми могут быть цели, потребности, интересы, ценности, мотивы, установки, взгляды. Носителями противоречий выступают люди, группы, различные социальные слои, политические партии и государства, поэтому выделяются такие виды конфликтов, как *социальный, социально-психологический* и *психологический*.

¹ Психологический словарь. – 3-е изд., доп. и перераб. / авт.-сост. В. Н. Копорулина, М. Н. Смирнова, Н. О. Гордеева. – Ростов н/Д: Феникс, 2004. – С. 194.

Социальный конфликт можно рассматривать как обострение социальных противоречий между классами, нациями, государствами, социальными группами, социальными институтами, обусловленное различием их целей и интересов.

Социально-психологический конфликт – это конфликт, возникающий в сфере непосредственного общения людей.

По сравнению с другими видами *психологического конфликта*, наиболее распространенным является *межличностный конфликт*.

Межличностные конфликты – открытое столкновение взаимодействующих субъектов на основе возникших противоречий, выступающих в виде противоположных целей, несовместимых в какой-то конкретной ситуации¹.

И именно столкновение двух личностей, лицом к лицу, сопровождаемое отрицательными эмоциональными состояниями, определяет сущность межличностного конфликта. Даже конфликт между сотрудником ОВД и гражданином носит межличностный характер, так стороны ориентируются на личностные особенности друг друга. Психологическими исследованиями межличностных конфликтов занимались Л. А. Петровская, А. Я. Анцупов, А. Н. Шипилов, Н. В. Гришина, Б. И. Хасан, Н. И. Леонов, С. М. Емельянов и др.

Рассмотрим вопрос о функциях конфликта, которые имеют двойственный характер. Один и тот же конфликт может играть положительную и отрицательную роль в жизни противоположных, конфликтующих сторон, он может быть конструктивен и деструктивен в разные моменты своего развития. Необходимо учитывать, для кого из участников этот конфликт конструктивен, а для кого деструктивен.

Деструктивные функции конфликтов

1. Конфликты, как правило, сопровождаются негативными эмоциональными состояниями, тревогой, депрессией, подавленностью, пессимизмом, агрессией.

2. Конфликты разрушают или вовсе прекращают межличностные отношения, способствуют формированию негативного «образа врага» в другом человеке.

3. Крайним вариантом неблагоприятного развития конфликтов могут быть физическое насилие, нанесение травм друг другу.

4. Конфликты оказывают отрицательное влияние на развитие личности, процесс личностного роста.

¹ Охременко И. В. Конфликтология : учебное пособие. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Юрайт, 2021. – С. 74.

5. Конфликты способствуют значительному снижению продуктивности в работе.

Конструктивные функции конфликтов:

1. Через конфликты устраняются полностью или частично противоречия, проблемы во взаимоотношениях людей, различные нерешенные вопросы.

2. Конфликты способствуют раскрытию индивидуально-личностных особенностей оппонентов (как положительных, так и отрицательных), диагностируют их эмоционально-волевою устойчивость в трудных ситуациях.

3. Конфликты, позволяя участникам «выпустить пар», особенно в напряженных ситуациях взаимодействия, в свою очередь, способствуют снижению эмоционального накала в дальнейшем.

4. Конфликты, конструктивно разрешаясь, выводят межличностные отношения на более высокий уровень развития, закаляют характер.

5. Конфликты способствуют принятию творческих решений, поиску новых идей.

Существуют многочисленные основания для классификации конфликтов, наиболее обстоятельной является классификация, предложенная С. М. Емельяновым¹. Выделяются конфликты:

– по *сферам проявления*: экономические, идеологические, социально-бытовые, семейно-бытовые;

– по *степени длительности и напряженности*: бурные быстротекущие, острые длительные, слабо выраженные вялотекущие, слабо выраженные быстротекущие;

– по *субъектам конфликтного взаимодействия*: внутриличностные, межличностные, конфликты «личность-группа», межгрупповые;

– по *социальным последствиям*: конструктивные и деструктивные;

– по *предмету конфликта*: реалистичные (предметные) и нереалистичные (беспредметные);

– по *коммуникативной направленности*: горизонтальные, вертикальные и смешанные;

– по *формам степени столкновения*: открытые и скрытые, спонтанные, инициативные и спровоцированные, неизбежные, вынужденные, лишённые целесообразности;

– по *масштабам и продолжительности*: общие и локальные, краткосрочные и скоротечные, затяжные и долгосрочные;

– по *способам урегулирования*: антагонистические, компромиссные, полностью или частично разрешаемые, приводящие к согласию и сотрудничеству.

¹ Емельянов С. М. Конфликтология : учебник и практикум для вузов. – 4-е изд., испр. и доп. – М. : Юрайт, 2021. – С. 83–84.

§ 4.2. Структурно-динамические характеристики конфликтов

Под *структурой конфликта* понимается совокупность устойчивых связей и компонентов конфликта, без которых он не может существовать как взаимосвязанный и целостный процесс. Обязательными структурными элементами конфликта являются следующие: участники конфликта, предмет конфликта (то, за что борются участники конфликтного взаимодействия), взаимодействие (всевозможные формы конфликтного поведения участников)¹.

Участники конфликта. Участники конфликта – важнейшие элементы его структуры. В конечном счете, участниками конфликта всегда выступают индивиды со своими интересами, целями и ценностями. Степень участия в конфликте может быть различной: от непосредственного противодействия до опосредованного влияния на ход конфликта. Исходя из этого выделяют: основных участников конфликта, группу поддержки, других участников.

Основные участники конфликта. Их часто называют сторонами или противоборствующими силами. Это всегда прямые, непосредственные стороны, участвующие в противоборстве. Им принадлежит решающая и наиболее активная роль в его возникновении и развитии. Они являются главными действующими лицами конфликта, и противоречие именно их интересов лежит в основе противоборства.

Неосновные участники конфликта. Это все остальные участники. Их часто именуют *косвенными* участниками. По определению им принадлежит второстепенная роль в возникновении и развитии конфликта. Часто неосновных участников конфликта называют еще третьей стороной. Выделяются две подгруппы: остальные участники и группа поддержки.

Остальные участники конфликта – это те субъекты, которые могут воздействовать на ход и результаты конфликта локально (рис. 11).

1. Подстрекатель – это субъект, который выступает в качестве физического лица, организации или целого государства и подталкивает главных участников к конфликту. Подстрекатель порой значительно больше заинтересован в конфликте, чем основные участники. Подстрекатели могут не участвовать в конфликте, их основная задача – развязать противоборство.

¹ Леонов Н. И. Психология конфликта : методы изучения конфликтов и конфликтного поведения : учебник. – 3-е изд., перераб. и доп. – М. : Юрайт, 2020. – С. 189.

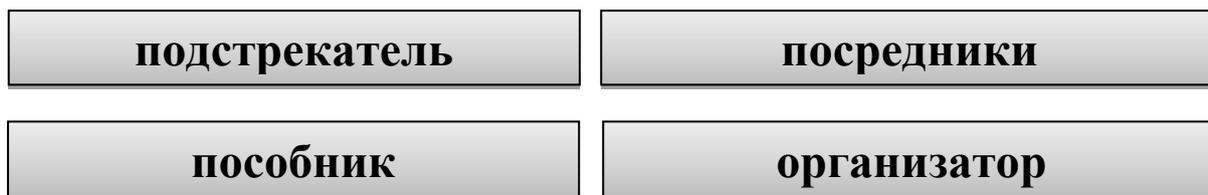


Рис. 11. Остальные участники конфликта

2. Пособник – это лицо, оказывающее содействие начавшемуся конфликту с помощью советов, технической и иной помощи. Если действия конфликтующих подпадают под юридическую ответственность, то пособник рассматривается как участник преступного деяния или соучастник.

3. Организатор – это лицо, планирующее ход конфликта, разработчик стратегического плана действий, способов обеспечения безопасности и охраны участников конфликта. Он может сам участвовать в конфликте или же находиться за его пределами.

4. Посредники – лица, не принимающие непосредственного участия в конфликте и не поддерживающие только какую-либо одну сторону. Они занимают нейтральную позицию и помогают конфликтующим достичь согласия. Для этого посредники должны вызывать доверие обеих сторон, что способствует ускорению переговорного процесса и достижению согласия.

Группа поддержки – это те силы (отдельные индивиды или группы лиц), которые своей поддержкой могут существенным образом воздействовать на развитие конфликта, его исход. Она может быть представлена друзьями, субъектами, связанными с оппонентами какими-то обязательствами, коллегами по работе. В группу поддержки могут входить руководители или подчиненные конфликтующих.

Предмет конфликта – это какая-либо проблема, лежащая в основе конфликта. Это то противоречие, из-за которого и ради разрешения которого стороны вступают в противоборство. *Объектом конфликта* может быть материальная (ресурс), социальная (власть) или духовная (идея, норма, принцип) ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся оба оппонента.

Микро- и макросреда. При анализе конфликта следует обязательно учитывать те условия, в которых развивается конфликт, что позволяет понять цели, мотивы сторон, а также их зависимость от этой среды.

В психологической литературе значительное внимание уделяется вопросам динамики конфликтов. Динамика конфликта – это процесс его изменения. Всякий конфликт в собственном смысле слова может быть представлен тремя этапами:

- 1) начало;
- 2) развитие;
- 3) завершение.

К собственно конфликту примыкают еще два периода: предконфликтный и послеконфликтный. Таким образом, общая схема динамики конфликта складывается из следующих периодов: *предконфликтная ситуация; открытый конфликт; послеконфликтный период.*

Предконфликтная ситуация – это возможность, а не действительность конфликта, который не возникает на пустом месте, а вызревает постепенно, по мере развития и обострения противоречий, его вызывающих. Эти противоречия и факты, приводящие к противоборству, вначале не обнаруживаются ясно и отчетливо, они скрыты за множеством случайных и второстепенных явлений. Это период накопления факторов и процессов, которые могут привести к конфликту. В предконфликтной ситуации будущие оппоненты конфликта еще не осознают в полной мере последствий уже наметившихся в действительности различий и даже противоречий интересов.

Открытый конфликт. Если намечающиеся на предконфликтной стадии противоречия интересов разрешить не удастся, рано или поздно предконфликтная ситуация переходит в открытый конфликт. Наличие противоборства становится очевидным всем. Противоречие интересов достигает такой степени зрелости, что их уже невозможно не замечать или скрывать. Они становятся фактором, мешающим нормальному взаимодействию, стороны которого превращаются с этих пор в открытых оппонентов, противостоящих друг другу. Каждая сторона начинает открыто защищать свои собственные интересы.

Послеконфликтный период. Последней стадией в динамике конфликта является послеконфликтный период, когда ликвидируются основные виды напряженности, отношения между сторонами окончательно нормализуются и начинают преобладать сотрудничество и доверие. Однако следует иметь в виду, что не всегда завершение конфликта приводит к миру и согласию. Случается и так, что окончание одного (первичного) конфликта может дать толчок другим, производным конфликтам, причем совершенно в других сферах жизнедеятельности людей. Так, завершение конфликта в экономической сфере может дать импульс для его возникновения в политической области; после решения политической проблемы может наступить период идеологического противостояния и т. д.

§ 4.3. Поведение личности в конфликте

Конфликтное поведение состоит из противоположно направленных действий участников конфликта. Этими действиями реализуются скрытые от внешнего восприятия процессы в мыслительной, эмоциональной и волевой сферах оппонентов. Чередование взаимных реакций, направленных на реализацию интересов каждой стороны и ограничение интересов оппонента, составляет видимую социальную реальность конфликта.

Американский психолог К. Томас систематизировал стили поведения человека в конфликте: уклонение (уход), приспособление (уступка), компромисс, сотрудничество и конфронтация.

Уклонение (уход) характеризуется нежеланием человека, вовлеченного в конфликт, как прилагать активные усилия для реализации собственных интересов, так и уступать оппоненту; стремлением уйти от конфликта.

Приспособление (уступка) определяется склонностью оппонента конфликта смягчить, сгладить конфликтную ситуацию, поддерживать доброжелательные отношения посредством уступчивости, готовности к примирению. В отличие от уклонения, этот стиль в большей мере учитывает интересы другого и не избегает совместных с ним действий.

Конфронтация направлена на то, чтобы добиваться осуществления собственных интересов, не обращая внимание на стороны, участвующие в конфликте, а то и в ущерб им. Применяющий подобный стиль поведения стремится навязать другим свое решение проблемы: приемлемо силовое давление, административные санкции, запугивание, шантаж и т. д., чтобы одержать победу в конфликте.

Сотрудничество, как и конфронтация, нацелено на максимальную реализацию участниками конфликта собственных интересов. Но сотрудничество предполагает не индивидуальный, а совместный поиск такого решения, который отвечает устремлениям всех конфликтующих сторон.

Компромисс означает расположенность участника (участников) конфликта к урегулированию разногласия на основе взаимных уступок, достижения частичного удовлетворения своих интересов. Этот стиль в равной мере предполагает активные и пассивные действия, приложение индивидуальных и коллективных усилий.

Мы провели исследование среди 40 сотрудников ОВД из числа слушателей факультета заочного обучения Уфимского ЮИ МВД России по опроснику К. Томаса «Стратегии взаимодействия»,¹ по результатам которого были выявлены преобладающие стили поведения испытуемых в конфликте, что представлено на рис. 12.

5 % респондентов руководствуются в конфликте стратегией уклонения, заключающейся в стремлении уйти от обсуждения «острых моментов», воздержаться от изложения своих аргументов. Уход от конфликта в межличностном взаимодействии как форма разрешения конфликта в некоторых случаях будет оптимальной для сотрудников полиции (например, при общении с конфликтным типом личности, либо с вышестоящим по рангу сотрудником), но абсолютно непродуктивной в плане разрешения каких-либо собственных целей.

¹ Панфилова А. Н. Теория и практика общения : учебное пособие. – М. : Академия, 2007. – С. 180–183.



Рис. 12. Предпочитаемые стили поведения сотрудников ОВД в конфликтных ситуациях

Пятая часть респондентов (20 %) стремится к уступке (приспособлению) по отношению к оппоненту, обусловленной стремлением к сглаживанию имеющихся противоречий, сохранению или восстановлению доброжелательной атмосферы взаимоотношений, готовностью к примирению в ущерб собственным интересам. Данный стиль поведения в конфликте уместен для сотрудников полиции, настроенных на совместную деятельность в коллективе, полагающих, что взаимопонимание с коллегой гораздо важнее, чем достижение собственных целей в конфликте.

20 % участников отметили, что предпочитают при взаимодействии с окружающими придерживаться сочетания таких смешанных способов разрешения конфликта, как компромисс/сотрудничество (12,5 %) и компромисс/уступка (7,5 %).

Только 10 % сотрудников считают более приемлемой в конфликте стратегию сотрудничества, когда для сторон конфликта очень важен исход спора и оппоненты готовы к обсуждению проблем, т.е. заинтересованы в выработке совместного решения, удовлетворяющего как свои, так и собственные потребности. Полагаем, что это связано с тем, что найти решение, устраивающее обе стороны путем сотрудничества, может быть достаточно проблематично, особенно если противоположная сторона не настроена на взаимодействие, и в этом случае процесс разрешения конфликта может быть длительным и от оппонентов требуется определенный уровень социально-психологической компетентности.

Значительная часть из обследуемых нами 40 сотрудников ОВД склонны придерживаться в конфликтных ситуациях стратегии компромисса (45 %), когда оппоненты расположены к выработке промежуточного решения, удовлетворяющего часть взаимных интересов. Полагаем, что компромисс как способ разрешения межличностных конфликтов достаточно приемлем для нормативно-регламентированных служебных взаимо-

отношений сотрудников ОВД, не желающих интенсификации конфликта и обострения эмоциональной напряженности как с коллегами, так и с гражданами. Кроме того, данный способ разрешения конфликта не требует существенных временных ресурсов.

Можно отметить, что сотрудники ОВД предпочитают быстро разрешимые ненасильственные способы разрешения конфликтов, даже порой в ущерб собственным интересам, но ради сохранения доброжелательных либо нейтральных взаимоотношений с оппонентом, что в целом отражает установки, отраженные в нормативных правовых документах, на поддержание благоприятного морально-психологического климата в служебных коллективах¹, но не способствует реализации личных интересов в конфликте, а также формированию стремления к саморазвитию и самосовершенствованию.

Негативно влияют на психологическую атмосферу в коллективах наличие конфликтных типов личностей. С. М. Емельянов выделил пять типов конфликтных личностей².

Демонстративный. Хочет быть в центре внимания. Любит хорошо выглядеть в глазах других. Его отношение к людям определяется тем, как они к нему относятся. Ему легко даются поверхностные конфликты, любителю своими страданиями и стойкостью. Хорошо приспосабливается к различным ситуациям. Рациональное поведение выражено слабо. Налицо поведение эмоциональное. Планирование своей деятельности осуществляется ситуативно и слабо воплощается в жизнь. Кропотливой, систематической работы избегает. Не уходит от конфликтов, в ситуации конфликтного взаимодействия чувствует себя неплохо.

Ригидный. Подозрителен. Обладает завышенной самооценкой. Постоянно требует подтверждения собственной значимости. Часто не учитывает изменения ситуации и обстоятельств. Прямолинеен и не гибок. С большим трудом принимает точку зрения окружающих, не очень считается с их мнением. Почтение со стороны окружающих воспринимается как должное. Выражения недоброжелательства со стороны окружающих воспринимает как обиду. Мало критичен по отношению к своим поступкам. Болезненно обидчив, повышено чувствителен по отношению к мнимым или действительным несправедливостям.

Неуправляемый. Импульсивен, недостаточно контролирует себя. Поведение такого человека плохо предсказуемо. Ведет себя вызывающе агрессивно. Часто в запале не обращает внимания на общепринятые нормы общения. Характерен высокий уровень притязания. Несамокритичен. Во

¹ Кодекс этики и служебного поведения сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации : приказ МВД России от 26 июня 2020 г. № 460. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

² Емельянов С. М. Конфликтология : учебник и практикум для вузов. – 4-е изд., испр. и доп. – М. : Юрайт, 2021. – С. 83–84.

многих неудачах, неприятностях склонен обвинять других. Не может грамотно планировать свою деятельность или последовательно претворять планы в жизнь. Недостаточно развита способность соотносить свои поступки с целями и обстоятельствами. Из прошлого опыта (даже горького) извлекает мало уроков.

Сверхточный. Скрупулезно относится к работе. Предъявляет повышенные требования к себе. Предъявляет повышенные требования к окружающим, причем делает это так, что людям, с которыми он работает, кажется, что он придирается. Обладает повышенной тревожностью. Чрезмерно чувствителен к деталям. Склонен придавать излишнее значение замечаниям окружающих. Иногда вдруг разрывает отношения с друзьями, знакомыми потому, что ему кажется, что его обидели. Страдает от себя сам, переживает свои просчеты, неудачи, подчас расплачивается за них даже болезнями (бессонницей, головными болями и др.). Сдержан во внешних, особенно эмоциональных, проявлениях. Слабо чувствует реальные взаимоотношения в группе.

Бесконфликтный. Неустойчив в оценках и мнениях. Обладает легкой внушаемостью. Внутренне противоречив. Характерна некоторая непоследовательность поведения. Ориентируется на сиюминутный успех в ситуациях. Недостаточно хорошо видит перспективу. Зависит от мнения окружающих. Излишне стремится к компромиссу. Не обладает достаточной силой воли. Не задумывается глубоко над последствиями своих поступков и причинами поступков окружающих.

Немаловажное значение в поддержании благоприятного социально-психологического климата в коллективах играет уровень конфликтности личности сотрудников ОВД.

Конфликтность личности – личностная характеристика сотрудника ОВД, определяемая комплексным воздействием психологических факторов (особенностями темперамента, акцентуацией характера, уровнем психологической устойчивости, текущим эмоциональным состоянием и т.д.); социально-психологическими факторами (социальными установками и ценностями, отношением к членам коллектива, уровнем конфликтной компетентности и др.) и социальными факторами (возможностью для служебного роста, удовлетворенностью материально-техническим обеспечением на службе и социально-бытовыми условиями проживания, возможностью психореабилитации, уровнем культуры и т. п.)¹.

¹ Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология : учебник для вузов. – 5-е изд. – СПб. : Питер, 2014. – С. 145–146.

§ 4.4. Причины служебных конфликтов, способы и методы их разрешения

Причины конфликтов в коллективах ОВД обычно сводят в две основные группы: объективные и субъективные.

К *объективным* относятся низкий уровень организации труда, неблагоприятные материально-технические условия деятельности, экстремальные условия несения службы и связанные с ними психологические перегрузки, низкая престижность службы. Не менее важными объективными причинами конфликтов является и несовершенство отдельных нормативных актов, регламентирующих деятельность сотрудников ОВД.

Субъективные причины конфликтов связаны с индивидуальными особенностями личности сотрудников и социально-психологическими явлениями в коллективе: эгоизмом, болезненной самолюбием, тщеславием, недисциплинированностью, бестактностью, а также слабой профессиональной подготовленностью, недостаточно высоким уровнем культуры и воспитанности. В основе конфликтов могут быть также противоречия между самооценкой сотрудника и оценкой окружающих, завышенный уровень притязаний, неблагоприятный социально-психологический климат, психологическая несовместимость между отдельными сотрудниками, наличие конфликтных типов личностей.

Важное значение в профилактике конфликтов играет управление конфликтами, под которым понимается целенаправленное воздействие на ход его разрешения посредством ограничения противоборства и перевода его в рациональное русло. Управление конфликтами включает несколько видов деятельности¹.

Предвидение или прогнозирование конфликта – это важнейшая функция управления им, она направлена на оценку социально-психологического климата и выявление потенциальных причин конфликта. На этой стадии изучаются объективные и субъективные предпосылки возникновения конфликтов между людьми, их индивидуально-психологические особенности.

Профилактика или предупреждение конфликта – это функция управления конфликтом, направленная на недопущение конфликта. Профилактика конфликтов основывается на их прогнозировании. На основе полученной информации о причинах назревающего нежелательного конфликта предпринимаются меры по нейтрализации действия факторов, вызывающих конфликт.

Организация управления процессом протекания конфликта – эта функция управления конфликтом, направленная на ослабление и сдержи-

¹ Конфликтология : учебник / А. Я. Кибанов [и др.] ; Минобрнауки РФ, гос. ун-т управления. – изд. 2-е, перераб. и доп. – М. : ИНФРА-М, 2013. – С. 220–223.

вание эскалации, расширения конфликта, обеспечение его развития в сторону разрешения. Она включает: создание специального подразделения или введение отдельной должности, создание рабочей группы по урегулированию конфликтных взаимодействий, проведение психологической подготовки конфликтующих сторон; определение истинной проблемы, причины, вызвавшей конфликт; направление процесса протекания конфликта в русло урегулирования.

Рассмотрим некоторые технологии управления процессом протекания конфликта¹.

Информационные технологии управления конфликтом обеспечивают возможности для полной информированности оппонентов в конфликте; исключают передачу искаженной и устаревшей информации, дискредитируют слухи.

Коммуникативные технологии управления конфликтом создают условия для конструктивного диалога, в котором соперники не перебивают друг друга и выслушивают доводы другой стороны.

Социально-психологические технологии управления конфликтом направлены на подключение к разрешению конфликта авторитетных лидеров; проведение бесед, убеждений, разъяснений; исключение афиширования конфликта, чтобы не создавать напряженности, которая может повлиять на работоспособность коллектива и ухудшить психологический климат и т. п.

Организационные технологии управления конфликтом включают передвижение кадров (повышение, понижение в должности, перемещение в другие подразделения, увольнение); использование методов материального и морального поощрения и наказания; реализацию решений суда.

Урегулирование или разрешение конфликта – это осуществление функций, связанных с завершением конфликта. Разрешение конфликта – это процесс нахождения взаимоприемлемого решения проблемы, имеющей личную значимость для участников конфликта, и на этой основе гармонизации их взаимоотношений.

Оценка последствий конфликта и подведение итогов – завершающая функция управления конфликтом. Здесь осуществляется психологический анализ конфликта от момента его возникновения и до разрешения, делаются выводы о причинах конфликта и принимаются меры, противодействующие его новому возникновению. Эта функция также направлена на

¹ Юридическая психология : учебник для студентов вузов, курсантов и слушателей образовательных учреждений МВД России юридического профиля / И. Б. Лебедев [и др.] ; под ред. В. Я. Кикотя. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : ЮНИТИ-ДАНА : Закон и право, 2017. – С. 362.

анализ негативных последствий конфликта, для того чтобы исключить их появление в будущем.

Универсальный алгоритм деятельности руководителя по управлению конфликтом предполагает¹:

1) изучение причин возникновения конфликта (наблюдение, анализ результатов деятельности, беседа, изучение документов, биографический метод, т. е. изучение участников конфликта и др.);

2) ограничение числа участников (работа с лидерами в микрогруппах, перераспределение функциональных обязанностей, поощрение или наказание и т. п.);

3) дополнительный анализ конфликта с помощью экспертов (опрос экспертов, привлечение медиатора, психолога, переговорный процесс и др.);

4) принятие решения (административные методы; педагогические методы).

Вопросы для самоконтроля

1. Перечислите виды конфликтов по субъектам конфликтного взаимодействия.

2. Какой конфликт относится к социальному?

3. Раскройте динамику конфликтов.

4. Какова структура конфликтов?

5. Что относится к объекту конфликта?

6. Охарактеризуйте позитивные и негативные функции конфликтов.

7. Раскройте основные стили поведения в конфликте.

8. Охарактеризуйте особенности поведения в конфликте сотрудника ОВД ригидного типа конфликтной личности.

9. Каков алгоритм действий сотрудника ОВД по разрешению конфликтов?

10. Перечислите виды деятельности по управлению конфликтом.

¹ Емельянов С. М. Конфликтология : учебник и практикум для вузов. – 4-е изд., испр. и доп. – М. : Юрайт, 2021. – С. 189.

ГЛАВА V. ПРИЕМЫ ПСИХИЧЕСКОЙ САМОРЕГУЛЯЦИИ СОТРУДНИКА ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ

§ 5.1. Понятие психических состояний.

§ 5.2. Стресс как неспецифическая реакция организма.

§ 5.3. Способы преодоления отрицательных психических состояний в профессиональной деятельности.

Вопросы для самоконтроля.

§ 5.1. Понятие психических состояний

Деятельность сотрудников ОВД характеризуется такими психологическими особенностями, как детальная нормативная регламентированность, повышенная ответственность за свои действия, дефицит времени и информации, необходимость ориентирования на установленные принципы, соблюдение обязательств и запретов.

Сотрудники ОВД решают профессиональные задачи порой в экстремальных условиях, так как ситуации реальной угрозы их жизни и здоровью зачастую возникают в процессе вооруженного противостояния с преступниками не только при обеспечении правопорядка и общественной безопасности в горячих точках, но и в повседневной практике.

Кроме того, существенно возросший в связи с сокращением численности личного состава, а также текучестью кадров объем выполняемых работ при одновременном повышении требовательности и персональной ответственности каждого, способствует серьезным физическим и психическим перегрузкам сотрудников ОВД.

Таким образом, деятельность сотрудников правопорядка больше чем деятельность других специалистов сферы «человек-человек» способствует избыточному раздражению, повышенной утомляемости и появлению стресса; снижению качества выполняемых задач, удовлетворенности трудом, что предъявляет повышенные требования не только к уровню их стрессоустойчивости, но и к умению распознавать различные психические состояния, владению навыкам саморегуляции в практической деятельности.

Психическое состояние – целостная характеристика психической деятельности за определенный период времени, показывающая своеобразие протекания психических процессов в зависимости от отражаемых предметов и явлений действительности, предшествующего состояния и психических свойств личности¹.

¹ Маклаков М. Г. Общая психология : учебник для вузов. – СПб. : Питер, 2006. – С. 443.

Рассмотрим подход к классификации психических состояний, предложенный М. И. Еникеевым¹. Психические состояния подразделяются на ситуативные и личностные. *Ситуативные состояния* проявляют зависимость от внешних ситуаций. Они подразделяются: на общефункциональные, определяющие общую поведенческую активность человека; состояния психического напряжения в сложных ситуациях; конфликтные эмоциональные психические состояния. К *устойчивым личностным состояниям* относятся: оптимальные и кризисные состояния; психические состояния нарушенного сознания; пограничные психические состояния.

К *ситуативным общефункциональным состояниям* психической активности относятся бодрствование, утомление и сон.

Бодрствование заключается в активации всего организма, это состояние, позволяющее сохранять оптимальную ясность сознания. Выделяют уровни бодрствования: крайний уровень напряжения, активное бодрствование, спокойное бодрствование. Бодрствование циклически сменяется сном.

Сон имеет важное значение в жизни человека. Человек не может обходиться без сна и во сне проводит треть своей жизни. Благодаря сну восстанавливаются силы, организму предоставляется возможность отдыха от дневных умственных и физических трудов.

Под влиянием длительного воздействия нагрузки у организма наблюдается временное снижение работоспособности или *утомление*. Утомление проявляется на разных уровнях: поведенческом (снижении результативности в работе), физиологическом (затруднении в выработке условных связей, повышении инерционности в динамике нервных процессов), психологическом (снижении познавательной активности, интеллектуальных процессов, эмоционально-волевой устойчивости).

Состояние психического напряжения – это комплекс интеллектуальных и эмоционально-волевых проявлений в сложных условиях деятельности². В ситуациях крайней опасности для жизни, возникших внезапно (нападение, отказ двигателя самолета, авария и т. п.), происходит экстренная энергетическая мобилизация организма, модифицируются эндокринные, вегетативные и двигательные функции. В зависимости от индивидуальной подготовленности и остроты ситуации психика индивида может быть дезорганизована или предельно мобилизована на достижение оптимального результата.

Конфликтными эмоциональными психическими состояниями являются: тревожность, напряженность, фрустрация, дискомфорт и стресс.

Тревожность – психологическая особенность, которая проявляется в склонности человека к частым и интенсивным переживаниям тревоги, от-

¹ Еникеев М. И. Общая и социальная психология : учебник для вузов. – М. : Норма, 2005. – С. 276–277.

² Там же. С. 279.

вет на ситуации неопределенности, чреватые опасностью. Тревожность может проявляться в определенной сфере (экзаменационной, межличностной, профессиональной и т. д.) и общей, свободно меняющей объекты в зависимости от актуальности для человека.

Фрустрация (от лат. *frustration* «обман», «тщетное ожидание») – состояние переживания неудачи, выражающееся в дезорганизации сознания и деятельности, которое возникает при наличии непреодолимых (или так субъективно понимаемых) препятствий на пути к достижению намеченной цели. Фрустрация сопровождается различными опасными для индивида и общества состояниями и действиями: агрессией, самоагрессией, протрацией, глубокой депрессией.

Напряженность – состояние, сопровождающееся повышением интенсивности физиологических и психических процессов в организме, мобилизацией к определенным действиям в ожидании неблагоприятного развития событий. Степень напряженности человека зависит от его индивидуально-психологических особенностей, значимости предстоящих событий, опыта подобных переживаний.

Дискомфорт – состояние, характеризующееся неприятными ощущениями (болевыми, температурными, гипоксическими и т. п.), субъективно переживаемое как неудобство, стесненность, неуютность. Может возникнуть под влиянием вредных и непривычных воздействий на человека, при этом наблюдаются нарушения ряда вегетативных процессов (кровообращения, пищеварения, дыхания, выделения).

К устойчивым оптимальным психическим состояниям личности относятся такие состояния, которые оптимально соответствуют тому или иному виду деятельности и жизнедеятельности человека. Например, для учебной деятельности необходимы усидчивость, внимательность, сосредоточенность, любознательность, пытливость.

Для многих людей отдельные житейские и служебные конфликты оборачиваются непереносимой психической травмой, острой непроходящей душевной болью. В этих случаях ситуативные конфликты могут перерасти в глубокие *кризисные состояния личности*.

Длительные и труднопереносимые нагрузки, непреодолимые конфликты вызывают у человека состояние *депрессии* (от лат. *depressio* «подавление») – состояние душевного расстройства, эмоциональной подавленности, сопровождаемое резким снижением внутренней (психической) и внешней (поведенческой) активности человека¹.

К психическим состояниям нарушенного сознания относится *гипноз* – временное состояние сознания, которое характеризуется сужением его объема и резкой фокусировкой на содержании внушения. Внушаемость

¹ Немов Р. С. Общая психология. В 3 т. : т. 3. В 4 кн. : кн. 4. – Речь. Психические состояния : учебник и практикум для вузов. – 6-е изд., перераб. и доп. – М. : Юрайт, 2021. – С. 183.

человека повышается в условиях утомления, психической ослабленности, при чрезвычайных воздействиях.

Пограничные психические состояния личности – психические состояния, находящиеся между нормой и патологией. К ним относятся: реактивные состояния, неврозы, психопатоподобные состояния, задержки психического развития (умственная отсталость), агрессивность.

Психические аномалии могут быть *временными* (реактивные состояния, неврозы) и *устойчивыми* личностными особенностями (психопатия, умственная отсталость, агрессивность).

Реактивные состояния (от лат. *re* «против», *actio* «действие») – это особые психические состояния (психогении), возникающие в результате психических травм. Они подразделяются на аффективно-шоковые психические реакции (содержащие угрозу для жизни или базовых личностных ценностей: пожары, наводнения, землетрясения, дорожно-транспортные происшествия, физическое и нравственное насилие) и *депрессивные психогенные реакции* (возникающие вследствие больших жизненных неудач, потери близких людей, краха больших надежд).

Аффекты (от лат. *affectus* «душевное волнение», «страсть») – сильные кратковременные эмоциональные переживания, характеризующиеся значительными изменениями в сознании и нарушением волевого самоконтроля. Различают классический физиологический аффект и патологический аффект.

Неврозы (от греч. *neuron* «нерв») – состояние, характеризующее группу нервно-психических расстройств, в основе которых лежит непродуктивно и нерационально разрешаемое противоречие между личностью и значимыми для нее сторонами действительности, сопровождаемое возникновением болезненно-тягостных переживаний неудачи, неудовлетворением потребностей, недостижимостью жизненных целей, невосполнимостью потери и т. д.¹

Психопатия (от греч. *psyche* «душа» и *pathos* «страдание», «болезнь») – врожденная или развившаяся в ранние годы аномалия характера человека, обуславливающая неполноценность его нервной системы. Психопатам свойственна дисгармоничность эмоционально-волевой сферы при относительной сохранности интеллекта. Выделяют пять разновидностей психопатий: астеническую, возбудимую (взрывную), истерическую, паранойяльную и шизоидную.

Дебильность – легкая степень умственной отсталости, характеризующаяся затруднениями интеллектуальной деятельности, при достаточной адаптированности поведения.

¹ Психология. Словарь / под общ. ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : Политиздат, 1990. – С. 234.

Агрессивность – устойчивое стремление человека, направленное на нанесение физического или психологического вреда, ущерба другому человеку или группе лиц. Степень агрессивности индивида – показатель уровня его десоциализированности.

§ 5.2. Стресс как неспецифическая реакция организма

Стресс (от англ. *stress* – давление, напряжение) – состояние психического напряжения, возникающее в процессе деятельности в наиболее сложных и трудных условиях¹.

Этот термин используется для обозначения обширного круга неспецифических реакций организма на резко изменяющиеся условия среды.

Термин «стресс» применяется для обозначения явлений, характеризующих сильное, неблагоприятное, отрицательное воздействие на организм; сильную, неблагоприятную для организма физиологическую или психологическую реакцию на действие стресс-фактора; сильную (благоприятную или неблагоприятную) реакцию разного рода; неспецифические черты физиологических и психологических реакций организма при сильных, экстремальных для него воздействиях, вызывающих интенсивные проявления адаптационной активности; неспецифические черты физиологических и психологических реакций организма, возникающие при любых реакциях организма².

Впервые термин «стресс» в физиологию и психологию в 1926 году ввел У. Кэннон. Ученые по-разному объясняют возникновение стресса. В силу многозначности и сложности этого явления существует несколько групп теорий, по-своему объясняющих механизмы, структуру и динамику стресса. Наиболее популярной является теория стресса, которую предложил канадский биолог и врач Г. Селье. Он разработал биологическую теорию стресса, которая объясняла его причины, функции, взаимосвязи и динамические процессы.

В основе учения лежит теория гомеостаза, т. е. относительного баланса внутренней среды организма в качестве важнейшего условия его жизнедеятельности. Нарушить это равновесие могут так называемые стресс-факторы или неблагоприятные внешние и внутренние воздействия. Г. Селье полагал, что в качестве стрессора может выступать любой раздражитель. Организм в ответ на воздействие раздражителя пытается приспособиться посредством защитно-приспособительной реакции повышенного возбуждения. Подчеркивая универсальность данного возбуждения не-

¹ Субботина Л. Ю. Психологическая защита и стресс : монография. – Харьков : Гуманитарный Центр, 2013. – С. 36.

² Юридическая психология : учебник / И. Б. Лебедев, В. Ф. Родин, Л. В. Цветков [и др.] ; под ред. В. Я. Кикотя. – 2-е изд. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. – С. 140.

зависимо от специфики раздражителя, Г. Селье назвал ответную реакцию организма неспецифическим синдромом. Это неспецифичное для организма возбуждение и является состоянием стресса. Когда раздражитель продолжает действовать, это приводит к увеличению стрессового напряжения, что проявляется в состоянии тревоги, паники, страха, злости и т. п.

Длительное негативное воздействие раздражителя характеризуется отсутствием аппетита, нарушением сна, головными болями, чувством страха, пассивностью поведения т. д. Организм борется со стрессовым напряжением, стараясь его предупредить или подавить. В то же время возможности организма ограничены, и в том случае, если стрессовое воздействие не прекращается, организм изнашивается и возникают различные заболевания.

В биологической стрессовой адаптации Г. Селье выделял три стадии (рис. 13):



Рис. 13. Стадии стресса по Г. Селье

1. *Стадия тревожности.* Вначале в результате воздействия стресс-факторов у субъекта возникает состояние беспокойства, тревоги, перестраиваются физиологические функции организма: повышается артериальное давление, изменяется частота дыхания, учащается пульс и т. д. Субъект может испытывать оглушенность, нарушается устойчивость внимания и т. д. С течением времени у человека мобилизуются внутренние резервы психики, всего организма, его адаптивные возможности.

2. *Стадия сопротивления.* Данная стадия характеризуется перестройкой психики организма, происходит его приспособление, адаптация к более сложным условиям посредством растрачивания внутренних ресурсов организма. Это выражается в активизации мыслительных процессов и познавательной деятельности субъекта. Актуализируются творческие способности человека, его волевая и познавательная способность, улучшаются показатели выполнения субъектом не только простых, но и более сложных для него задач.

3. *Стадия истощения.* Если неблагоприятные факторы воздействуют длительное время, то происходит истощение защитных, адаптационных

резервов организма. Стресс может оказать деструктивное воздействие на психику, нередко приводящее к расстройству ее деятельности, вплоть до полного срыва.

По мнению Г. Селье, «полная свобода от стресса означает смерть»¹. Стресс может нести не только отрицательную, но и позитивную функцию. Стресс может быть сильным и слабым, он бывает и в радости и в горе – в зависимости от характера эмоций и степени функциональных трудностей адаптации. Г. Селье различал эустресс – как необходимый организму механизм преодоления неблагоприятных средовых воздействий и дистресс – как состояние, вредоносное для организма человека.

Однако было бы не совсем верным связывать дистресс с проявлением негативных эмоциональных переживаний, а все положительные эмоции связывать с защитой от него, так как стрессором может стать любая эмоциональная встряска. При этом устойчивость организма к неблагоприятным раздражителям возрастает за счет возникающего напряжения. Механизмы стресса помогают организму обеспечить сопротивляемость. Дистресс же возникает в том случае, если эти механизмы недостаточно эффективны либо они истощили свой ресурс.

Исходя из изложенного, стресс – это вполне нормальная реакция организма. Бороться со стрессом нужно только тогда, когда организм сам не справляется с ситуацией, и его резервы снижаются. Нужно стараться не допустить перехода стресса в дистресс.

Противостоять интенсивному воздействию стресса помогает *стрессоустойчивость*, под которой понимается интегративное свойство личности, характеризующееся определенной степенью адаптации организма к действию экстремальных факторов среды и профессиональной деятельности, обусловленной уровнем активации личностных ресурсов, что проявляется в показателях его функционального состояния и работоспособности².

Поведение человека при психологическом стрессе всегда связано с его индивидуальными особенностями. Можно выделить три категории реагирования человека на стресс: «стресс кролика» (эффективность деятельности быстро снижается, появляется пассивность), «стресс льва» (бурная, энергичная и даже агрессивная реакция на стресс), «стресс вола» (способность преодолевать напряжение, долго, терпеливо и достаточно успешно работать на пределе своих возможностей).

Л. А. Китаев-Смык выделял две группы людей в зависимости от реагирования на кратковременные, но достаточно интенсивные экстремальные воздействия: для первой группы характерно активное эмоционально-поведенческое реагирование (агрессия, бегство), а для второй группы –

¹ Селье Г. Стресс без дистресса. – М. : Прогресс, 1979. – С. 30.

² Бодров В. А. Психологический стресс : развитие и преодоление. – 2-е изд. – М.; Саратов : ПЕР СЭ : Ай Пи Эр Медиа, 2019. – С. 302.

пассивное эмоционально-поведенческое реагирование (переживание либо чрезмерное уменьшение двигательной активности)¹.

Как известно, Г. Селье и его школа обосновали физиологическую теорию стресса. Р. Лазарус разграничил понятия физиологического и психологического стресса. *Физиологический стресс*, связанный с воздействием стресс реального физического раздражителя: чрезмерной физической нагрузки, высокой и низкой температуры, болевых стимулов, затруднения дыхания и т. д. и *психологический стресс*, обусловленный оценкой человеком предстоящей ситуации как неблагоприятной, трудной или угрожающей, заключающейся в новизне, угрозе, опасности, непосильной задаче, риске, внезапности, обиде, информационной перегрузке и т. д. Человек реагирует на то, что его окружает, в соответствии с субъективной интерпретацией внешних стимулов, которая зависит от личностных особенностей, опыта, гендерной принадлежности и т. д.

Возникновение психологического стресса в определенной ситуации связано в большей степени с субъективными особенностями восприятия и индивидуальными стереотипами реагирования. Физиологический стресс опосредован объективными изменениями условий жизнедеятельности человека.

В свою очередь, психологический стресс подразделяется на *информационный* и *эмоциональный*. Информационный стресс возникает в результате эмоциональных перегрузок, когда человек не справляется с задачей, не успевает принять адекватные и ответственные решения в заданном темпе. Эмоциональный стресс возникает в ситуациях угрозы, опасности, обиды. Различаются такие его формы, как импульсивная, тормозная, генерализованная, которые приводят к изменениям в протекании психических процессов, эмоциональным сдвигам, нарушениям двигательной и речевой активности.

Данное деление психологического стресса весьма условно и основано на выделении основных факторов, которые вызывают стресс. В действительности очень редко удастся разделить информационные и эмоциональные стрессоры и выявить, какой из стрессоров является ведущим. В напряженной ситуации информационные и эмоциональные стрессоры неразделимы, так как формирование чувств всегда связано с переработкой информации. Часто в результате ошибочной оценки ситуации у человека возникает чувство обиды или гнев. В свою очередь, информационный стресс всегда сопровождается высоким эмоциональным возбуждением и определенными чувствами. Однако возникающие при этом чувства могут встречаться и в других ситуациях, не связанных с переработкой информа-

¹ Китаев-Смык Л. А. Психология стресса : монография. – М. : Наука, 1983. – С. 58–62.

ции. В большинстве исследований психический и эмоциональный виды стресса приравниваются друг к другу¹.

Следует отметить, что психологический стресс вызывает такие же изменения в организме, как и стресс физиологический. *Психологический стресс* – неспецифическая активность на психологическом уровне, особое психическое состояние, выражающее организацию и мобилизацию психической деятельности в ситуации, требующей это².

Психологический и физиологический стрессы взаимосвязаны. Физиологический стресс не всегда имеет выраженные психологические проявления. В то же время психологический стресс всегда психофизиологичен. При длительном и интенсивном воздействии стресс-факторов происходит перестраивание функциональных систем, ответственных за мобилизацию ресурсов организма. Это может привести к психосоматическим заболеваниям, так как психика и соматика (тело) тесно взаимосвязаны и не могут быть друг без друга.

В стрессовой реакции принимают участие все системы: нервная, эндокринная, сердечно-сосудистая, желудочно-кишечная и даже половая. Очень часто, особенно после продолжительного стресса, вследствие истощения всего организма наступает слабость. Установлено, что стресс может ухудшить деятельность больного органа, например, на фоне хронического гастрита появляется язва желудка.

Распространенность психосоматических расстройств и заболеваний, возникающих среди сотрудников полиции под воздействием отрицательных эмоций и состояний, можно было бы существенно снизить при умении сотрудников использовать естественные защитные механизмы своей психики, владении достаточно простыми и доступными приемами снятия психического напряжения.

§ 5.3. Способы преодоления отрицательных психических состояний в профессиональной деятельности

По результатам проведенного нами опроса среди 44 сотрудников ОВД из числа обучающихся на курсах повышения квалификации в Уфимском ЮИ МВД России основными стресс-факторами, связанными с объективными условиями служебной деятельности, стали: повышенный документооборот – 68,18 %; увеличение нагрузки в связи с существенным некомплектом личного состава – 65,9 %; ненормированный рабочий день – 63,64 %; работа в выходные и праздничные дни – 63,64 %; несовершенная

¹ Маклаков А. Г. Общая психология : учебник для вузов / А. Г. Маклаков. – СПб. : Питер, 2008. – С. 456.

² Столяренко А. М. Общая и профессиональная психология : учебник. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2003. – С. 361.

система оценки деятельности сотрудников ОВД – 31,82 %; низкий уровень материально-технического обеспечения – 31,82 %; застой в работе, отсутствие возможности для саморазвития и карьерного роста – 31,82 %.

Основными стресс-факторами, связанными с субъективными условиями службы, по мнению опрошенных, являются: неорганизованный совместный досуг (встречи в неформальной обстановке) – 72,72 %; отсутствие психологических знаний по снятию нервно-психической напряженности – 45,46 %; наличие в коллективе конфликтных типов личностей – 45,46 %; отсутствие возможности для снятия стрессового напряжения (нет кабинетов психоэмоциональной регуляции) – 31,82 %.

При этом опрошенные сотрудники ОВД отметили, что чаще всего испытывают такие негативные психические состояния в процессе несения службы, как раздражительность, апатия, тревожность, усталость, агрессивность и эмоциональное выгорание.

С целью оптимизации морально-психологического состояния сотрудников ОВД следует активнее практиковать смену различных видов деятельности, рациональное чередование режима труда и отдыха, создание условий для выражения творческих способностей и обмена опытом, а также обучение сотрудников методам и приемам снятия нервно-психического напряжения.

При управлении стрессом необходимо учитывать следующие положения:

- стресс является нормальной реакцией на ситуацию, предъявляющую повышенные требования к индивиду;
- стресс выполняет полезную адаптивную функцию, подготавливает сотрудника к действию;
- стресс дает возможность обучиться избегать дистрессовых ситуаций в различных профессиональных случаях и оптимизировать психоэмоциональные состояния;
- стресс предоставляет возможность научиться специальным техникам саморегуляции по преодолению негативных последствий дистресса¹.

В специально оборудованных кабинетах психологической регуляции психологами ОВД применяются методики и техники по преодолению отрицательных психических состояний сотрудников: тренинговые мероприятия, применение специального психологического оборудования, ароматерапия, фитотерапия, музыкотерапия, библио- и арттерапия, телесно-ориентированная терапия, саморегуляция.

Психологическая саморегуляция – регуляция собственного психоэмоционального состояния и поведения с использованием специальных

¹ Котенев И. О. Стресс (эустресс и дистресс) в правоохранительной деятельности // Энциклопедия юридической психологии / под общ. ред. проф. А. М. Столяренко. – М. : ЮНИТИ-ДАНА : Закон и право, 2003. – С. 387.

психотехнологий¹. Она проводится при возникновении у сотрудников ОВД явлений утомления, повышенной эмоциональной возбудимости; нарушениях сна; вегетативных расстройствах. Выделяются три основные формы организации занятий по овладению навыками саморегуляции: индивидуальные самостоятельные занятия, занятия под непосредственным руководством психолога (групповые или индивидуальные) и занятия в группах с использованием аудиозаписей сеансов.

К группе методов психологической саморегуляции относятся: нервно-мышечная релаксация; аутогенная тренировка; идеомоторная тренировка, дыхательные упражнения и др. Продолжительность сеанса может быть различной – от 1–2 до 45–30 минут. Самыми продолжительными являются сеансы нервно-мышечной релаксации, самыми короткими – сеансы аутогенной тренировки.

Нервно-мышечная релаксация направлена на тренировку ощущения мышечного расслабления. При проведении упражнений происходит чередование напряжения и расслабления различных групп мышц, фиксация внимания на чувстве мышц, запоминании ощущения расслабленности мышц.

Аутогенная тренировка – это методика самовнушения, заключающаяся в выработке и упрочении условных рефлексов между произносимым словом и вызываемым им психофизиологическим и психическим состоянием.

Дыхательные упражнения – упражнения, направленные на переключение внимания с психотравмирующей ситуации на двигательную активность, восстановление дыхания, сбившегося в результате воздействия стрессогенной ситуации, изменение тонуса мимической мускулатуры.

Идеомоторная тренировка – сознательное представление техники движения. Выделяют три основные функции представления: программирующая (представление идеального движения), тренирующая (представления, направленные на освоение навыка), регуляторная (представления о возможной коррекции, контроле движений и связи отдельных элементов).

К методам психологической саморегуляции также относятся: самовоспитание (мысленное создание желаемого образа); *самоконтроль* (критическое отношение к себе, осознание и оценка человеком собственных поступков, психических процессов и состояний); *самоприказ* (мобилизация своего состояния, своей деятельности в желательном для субъекта направлении); *отвлечение* (переключение внимания на другие действия, прият-

¹ Психологическая работа в органах внутренних дел : учебное пособие / В. В. Вахнина [и др.] ; отв. ред. В. И. Долинко. – М. : Академия управления МВД России, 2019. – С. 22.

ные воспоминания, при котором возникает отвлечение от различных переживаний)¹.

Рассмотрим психологические приемы, способствующие оптимизации психического состояния в острой стрессовой ситуации².

Стрессовая ситуация застигла вас в помещении:

1. Встаньте, если это нужно, и, извинившись, выйдите из помещения. Например, у вас всегда есть возможность пойти в туалет или в какое-нибудь другое место, где вы сможете побыть один.

2. Постарайтесь смочить лоб, виски и артерии на руках холодной водой.

3. Медленно осмотритесь по сторонам, даже в том случае, если помещение, в котором вы находитесь, хорошо вам знакомо или выглядит вполне заурядно. Переводя взгляд с одного предмета на другой, мысленно описывайте их внешний вид.

4. Затем посмотрите в окно на небо. Сосредоточьтесь на том, что видите. Когда вы в последний раз вот так смотрели на небо?

5. Набрав воды в стакан (в крайнем случае – в ладони), медленно, сосредоточенно выпейте ее. Сконцентрируйте свое внимание на ощущениях, когда вода будет течь по горлу.

6. Выпрямитесь, поставьте ноги на ширину плеч и на выдохе наклонитесь, расслабив шею и плечи, так, чтобы голова и руки свободно свисали к полу. Дышите глубже, следите за своим дыханием. Продолжайте делать это в течение 1–2 минут. Затем медленно выпрямитесь, действуйте осторожно, чтобы не закружилась голова.

Стрессовая ситуация застигла вас где-либо вне помещения:

1. Осмотритесь по сторонам. Попробуйте взглянуть на окружающие предметы с разных позиций, мысленно называйте все, что видите.

2. Детально рассмотрите небо, называя про себя все, что видите.

3. Найдите какой-нибудь мелкий предмет (листок, ветку, камень) и внимательно рассмотрите его. Разглядывайте предмет не менее 4 минут, знакомясь с его формой, цветом, структурой таким образом, чтобы суметь четко представить его с закрытыми глазами.

4. Если есть возможность выпить воды, воспользуйтесь ею – пейте медленно, сосредоточившись на том, как жидкость течет по вашему горлу.

5. Еще раз проследите за своим дыханием. Дышите медленно, через нос; сделав вдох, на некоторое время задержите дыхание, затем также мед-

¹ Психотехнология оказания помощи и самопомощи в экстремальных ситуациях : учебно-методическое пособие / Алиев Х. М. [и др.]. – М. : Группа АБСОЛЮТ, 2008. – С. 22.

² Юридическая психология : учебник / И. Б. Лебедев [и др.] ; под ред. В. Я. Кикотя. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : ЮНИТИ-ДАНА : Закон и право, 2017. – С. 154–155.

ленно, через нос, выдохните воздух. При каждом выдохе концентрируйте внимание на том, как расслабляются и опускаются ваши плечи.

Вопросы для самоконтроля

1. Дайте определение психическим состояниям.
2. Какие психические состояния относятся к конфликтным?
3. Что такое фрустрация?
4. Охарактеризуйте основные виды аффекта.
5. Какие психические состояния относятся к пограничным?
6. Охарактеризуйте виды психопатий.
7. Перечислите стадии стресса по Г. Селье.
8. От каких факторов зависит поведение человека в стрессе?
9. Что такое идеомоторная тренировка?
10. Перечислите основные методы саморегуляции психических состояний.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

МВД России остро нуждается в сотрудниках, умеющих грамотно применять психологические приемы и средства в своей служебной деятельности. Ежедневно взаимодействуя с людьми, каждый сотрудник полиции должен научиться ориентироваться на их индивидуально-личностные особенности, уметь оказывать правомерное психологическое воздействие на граждан, корректируя их правосознание и поведение, вызывать положительное отношение к поддержанию правопорядка, способствовать повышению доверия населения.

Сотрудники полиции применяют психологические знания часто бессознательно, не задумываясь над тем, как это происходит. Необходимость их осмысления у сотрудников ОВД возникает тогда, когда они сталкиваются с трудностями при разрешении тех или иных служебных задач. Для сотрудников полиции психологические знания являются крайне необходимыми, вместе с тем научиться алгоритмам применения психологических знаний, а не руководствоваться методом «проб и ошибок» весьма непросто.

Служебная деятельность сотрудников полиции связана с ежедневными физическими, психическими и интеллектуальными нагрузками; отличается порой непредсказуемым исходом; связана с высокой ответственностью за принятые решения, готовностью к преодолению стрессовых ситуаций. Эффективное выполнение профессиональных задач требует от сотрудников ОВД определенных моральных и нравственных качеств личности, высокоразвитых коммуникативных навыков, психологической устойчивости, адаптационных возможностей.

Возрастание требований к уровню личностных и деловых качеств сотрудников ОВД обуславливает необходимость выбора оптимальных форм и методов психологической подготовки, формирования позитивных установок на саморазвитие и самосовершенствование. Вопросы повышения уровня профессионализма, обучения сотрудников полиции применению современных психотехнологий в практической деятельности и повседневной жизни являются важнейшей задачей укрепления кадрового ядра сотрудников ОВД.

Психологическая подготовленность сотрудника ОВД – обязательная составная часть их профессионального мастерства. Важно, чтобы сотрудники могли овладеть методами, которые позволяют развивать профессионально важные качества, обеспечивающие эффективность их профессиональной деятельности, обучиться психологическим приемам, повышающим надежность их работы, позволяющим грамотно работать с людьми.

Для качественного выполнения профессиональных обязанностей, связанных с противодействием преступности, охраной общественного по-

рядка, обеспечением общественной безопасности, от сотрудника полиции требуются:

- знания о психологических особенностях оперативно-служебной деятельности и профессионально важных качествах, необходимых для ее осуществления;

- знания о психологических методах распознавания признаков профессиональной деформации личности и способах ее профилактики;

- знание об актуальных психических состояниях личности; способах преодоления отрицательных психических состояний, а также повышения адаптационного потенциала личности;

- высокий уровень коммуникативной, в том числе конфликтной компетентности по взаимодействию с различной категорией граждан.

Данное учебное пособие способствует выработке у обучающихся позитивных установок к использованию психологических приемов, методов и средств в повседневной практике, демонстрирует системный подход к психологическому обеспечению оперативно-служебной деятельности.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

I. Нормативные правовые документы

1. **Российская Федерация. Законы.** Об оперативно-розыскной деятельности : Федеральный закон от 25 августа 1995 г. № 144-ФЗ // Официальный интернет-портал правовой информации. – URL: <http://www.pravo.gov.ru> (дата обращения: 05.06.2022). – Текст : электронный.

2. Вопросы организации деятельности строевых подразделений патрульно-постовой службы полиции : приказ МВД России от 29 января 2008 г. № 80 (ред. от 12 февраля 2015 г.) // Доступ из информационно-справочной системы «КонсультантПлюс». – URL: <http://www.consultant.ru>. (дата обращения: 05.06.2022). – Текст : электронный.

3. Вопросы организации морально-психологического обеспечения деятельности органов внутренних дел Российской Федерации : приказ МВД России от 25 декабря 2020 г. № 900 // Доступ из информационно-справочной системы «КонсультантПлюс». – URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 05.06.2022). – Текст : электронный.

4. О несении службы участковым уполномоченным полиции на обслуживаемом административном участке и организации этой деятельности : приказ МВД России от 29 марта 2019 г. № 205 // Доступ из информационно-справочной системы «КонсультантПлюс». – URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 07.06.2022). – Текст : электронный.

5. Об утверждении Кодекса этики и служебного поведения сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации : приказ МВД России от 26 июня 2020 г. № 460 // Доступ из информационно-справочной системы «КонсультантПлюс». – URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 07.06.2022). – Текст : электронный.

6. Об утверждении положения об основах организации психологической работы в органах внутренних дел Российской Федерации : приказ МВД России от 2 сентября 2013 г. № 660 // Доступ из информационно-справочной системы «КонсультантПлюс». – URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 15.07.2022). – Текст : электронный.

7. Об утверждении порядка организации службы в органах внутренних дел Российской Федерации : приказ МВД России от 1 февраля 2018 г. № 50 // Доступ из информационно-справочной системы «КонсультантПлюс». – URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 08.07.2022). – Текст : электронный.

II. Учебная и научная литература

1. **Аврамцев, В. В.** Психология профессионального общения юриста : учебно-методическое пособие. – 2-е изд. – Москва : Информационно-методический центр Главного управления кадров России, 2002. – 88 с. – Текст : непосредственный.

2. **Аксенова, Г. И., Аксенова, П. Ю.** Проблема адаптации личности в отечественной психологии / Г. И. Аксенова, П. Ю. Аксенова // Прикладная юридическая психология. – 2012. – № 4. – С. 28–36. – Текст : непосредственный.

3. **Александров, Д. А.** Теоретические основы изучения профессиональной адаптации сотрудника ОВД / Д. А. Александров // Психопедагогика в правоохранительных органах. – 2013. – № 4 (55). – С. 12–16. – Текст : непосредственный.

4. **Алиев, Х. М.** Психотехнология оказания помощи и самопомощи в экстремальных ситуациях : учебно-методическое пособие / В. Ф. Яковлев, В. Е. Петров, Н. Ю. Филлипенкова. – Москва : Группа АБСОЛЮТ, 2008. – 120 с. – ISBN 5-9552-0247-X. – Текст : непосредственный.

5. **Андреева, Г. М.** Социальная психология : учебник. – 5-е изд., испр. и доп. – Москва : Аспект Пресс, 2008. – ISBN 978-5-7567-0274-3. – 363 с. – Текст : непосредственный.

6. **Анцупов, А. Я., Шпилов, А. И.** Конфликтология : учебник для вузов. – 5-е изд. – Санкт-Петербург : Питер, 2014. – 503 с. – ISBN 978-5-496-00113-7. – Текст : непосредственный.

7. **Бодров, В. А.** Психологический стресс : развитие и преодоление / В. А. Бодров. – 2-е изд. – Москва; Саратов : ПЕР СЭ : Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 528 с. – ISBN 978-5-4486-0828-5. – Текст : непосредственный.

8. **Буданов, А. В.** Педагогика личной профессиональной безопасности сотрудников ОВД : монография. – Москва, 1992. – 85 с. – Текст : непосредственный.

9. **Волынская, Л. Б.** Социокультурная и личностная адаптация человека на различных стадиях жизненного цикла : учебное пособие / Л. Б. Волынская. – Москва : ФЛИНТА, 2012. – 168 с. – ISBN 978-5-9765-1245-0. – Текст : непосредственный.

10. **Гайнуллина, А. В.** Профессиограмма и психограмма инспектора дорожно-патрульной службы ГИБДД / А. В. Гайнуллина // Психопедагогика в правоохранительных органах. – 2012. – № 2. – С. 120–125. – Текст : непосредственный.

11. **Емельянов, С. М.** Конфликтология : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. – 4-е изд., испр. и доп. – Москва : Юрайт, 2021. – 322 с. – ISBN 978-5-534-06003-4. – Текст : непосредственный.

12. **Еникеев, М. И.** Общая и социальная психология : учебник для вузов / М. И. Еникеев. – Москва : Норма, 2005. – 641 с. – ISBN 5-89123-359-2. – Текст : непосредственный.

13. **Зеер, Э. Ф.** Психология профессий : учебное пособие. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Академический Проект; Екатеринбург : Деловая книга, 2003. – 336 с. – Текст : непосредственный.

14. **Злоказов, К. В.** Профессиональная деформация сотрудников правоохранительных органов как предмет психолого-юридического анализа : монография / К. В. Злоказов, Р. А. Кузнецов, В. С. Плетников. – Екатеринбург : Уральский юридический институт МВД России, 2009. – 89 с. – Текст : непосредственный.

15. **Китаев-Смык, Л. А.** Психология стресса : монография / Л. А. Китаев-Смык. – Москва : Наука, 1983. – 370 с. – Текст : непосредственный.

16. **Кобозев, И. Ю.** Психологическое обеспечение служебной деятельности : учебное пособие / И. Ю. Кобозев. – Москва : Департамент госслужбы и кадров МВД России, 2015. – 144 с. – Текст : непосредственный.

17. **Колокольцев, В. А.** Выступление на расширенном заседании коллегии Министерства внутренних дел Российской Федерации от 3 марта 2021 г. – URL: <http://www.kremlin.ru/catalog/persons/310/events/65090> (дата обращения: 05.07.2022). – Текст : электронный.

18. **Константинов, В. В.** Профессиональная деформация личности : учебное пособие для вузов / В. В. Константинов. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Юрайт, 2021. – 186 с. – ISBN 978-5-534-08760-4. – Текст : непосредственный.

19. **Конфликтология** : учебник / А. Я. Кибанов [и др.]; Министерство образования и науки РФ, Государственный университет управления. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : ИНФРА-М, 2013. – 301 с. – ISBN 978-5-16-005724-8. – Текст : непосредственный.

20. **Лабунская, В. А.** Невербальное поведение : монография / В. А. Лабунская. – Ростов-на-Дону : Ростовский университет, 1986. – 136 с. – Текст : непосредственный.

21. **Леонов, Н. И.** Психология конфликта : методы изучения конфликтов и конфликтного поведения : учебник / Н. И. Леонов. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юрайт, 2021. – 264 с. – ISBN 978-5-534-12570. – Текст : непосредственный.

22. **Маклаков, М. Г.** Общая психология : учебник для вузов / М. Г. Маклаков. – Санкт-Петербург : Питер, 2006. – 583 с. – ISBN 978-5-272-00062-0. – Текст : непосредственный.

23. **Немов, Р. С.** Общая психология. В 3 т. : т. 3. В 4 кн. : кн. 4. – Речь. Психические состояния : учебник и практикум для вузов / Р. С. Немов. – 6-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юрайт, 2021. – 243 с. – ISBN 978-5-534-10270-3. – Текст : непосредственный.

24. **Носков, В. А.** Психотехника общения : учебное пособие. – Москва : Главное управление кадров МВД России, 2001. – 120 с. – Текст : непосредственный.

25. Организация профессиональной психологической подготовки сотрудников органов внутренних дел : методическое пособие. – Москва : ГУК МВД России, 2003. – 230 с. – Текст : непосредственный.

26. Организация психологической работы с личным составом органов внутренних дел : учебное пособие / авт. кол. А. М. Небольсин [и др.]; Департамент гос. службы и кадров МВД России. – Москва : ДГСК МВД России, 2012. – 144 с. – Текст : непосредственный.

27. **Охременко, И. В.** Конфликтология : учебное пособие / И. В. Охременко. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юрайт, 2021. – 154 с. – ISBN 978-5-534-05147-6. – Текст : непосредственный.

28. **Панфилова, А. П.** Культура речи и деловое общение. В 2 ч. : ч. 1 : учебник и практикум для вузов / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общей редакцией А. П. Панфиловой. – Москва : Юрайт, 2021. – 231 с. – ISBN 978-5-534-04378-5. – Текст : непосредственный.

29. **Петрова, А. С.** Профессиональная адаптация молодых специалистов ОВД : понятие и пути совершенствования / А. С. Петрова, М. А. Шелепова // Психопедагогика в правоохранительных органах. – 2011. – № 3 (46). – С. 30. – Текст : непосредственный.

30. **Пономарев, И. Б.** Избранные труды : Юридическая психология, конфликтология и психология управления. Практическая психология в органах внутренних дел. – Москва : Главное управление кадров МВД России, 2002. – 376 с. – Текст : непосредственный.

31. **Пряхина, М. В.** Профессиографическое описание основных видов деятельности в системе МВД России : учеб.-метод. пособие / Н. В. Пряхина, А. С. Душкин. – Москва : Департамент госслужбы и кадров МВД России, 2013. – 112 с. – Текст : непосредственный.

32. Психологическая работа в органах внутренних дел : учебное пособие / В. В. Вахнина [и др.]; отв. ред. В. И. Долинко. – Москва : Академия управления МВД России, 2019. – 108 с. – ISBN 978-5-9069942-85-2. – Текст : непосредственный.

33. Психологический словарь. 3-е изд., перераб. и доп. / ав.-сост. Копорулина В. Н., Смирнова М. Н., Гордеева Н. О. – Ростов на Дону : Феникс, 2004. – ISBN 5222030261. – 640 с. – Текст : непосредственный.

34. Психология в деятельности сотрудников органов внутренних дел : учебное пособие / И. А. Калиниченко, В. Л. Цветков, Л. Н. Костина [и др.]. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА : Закон и право, 2017. – 207 с. – ISBN 978-5-238-028889-7. – Текст : непосредственный.

35. Психология в профессиональной подготовке сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации по должности «Полицейский» : учебное пособие / Л. Н. Костина, И. Б. Лебедев, И. А. Паршутин, А. Ю. Федотов; Департамент государственной службы и кадров Мини-

стерства внутренних дел Российской Федерации. – Москва : ДГСК МВД России, 2019. – 104 с. – Текст : непосредственный.

36. Психология межличностного познания : монография / под ред. А. А. Бодалева; Акад. пед наук СССР. – Москва : Педагогика, 1981. – 224 с. – Текст : непосредственный.

37. Психология служебной деятельности : учебник / В. Л. Цветков [и др.]. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА : Закон и Право, 2016. – 367 с. – ISBN 978-5-534-12931-1. – Текст : непосредственный.

38. Психология : учебник и практикум для вузов / А. С. Обухов [и др.]; под общей редакцией А. С. Обухова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юрайт, 2021. – 404 с. – ISBN 978-5-534-00631-5. – Текст : непосредственный. – Текст : непосредственный.

39. Психология. Словарь / под общ. ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Политиздат, 1990. – 494 с. – Текст : непосредственный.

40. **Романов, В. В.** Юридическая психология : учебное пособие для вузов / В. В. Романов. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юрайт, 2021. – 170 с. – ISBN 978-5-9916-9806-1. – Текст : непосредственный.

41. **Селье, Г.** Стресс без дистресса. – Москва : Прогресс, 1979. – 170 с. – Текст : непосредственный.

42. **Собольников, В. В.** Юридическая психология : учебник для вузов / В. В. Собольников. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юрайт, 2021. – 331 с. – ISBN 978-5-534-09292-9. – Текст : непосредственный.

43. **Столяренко, А. М.** Общая и профессиональная психология / А. М. Столяренко. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2003. – 382. С. – ISBN 5-238-00540-7. – Текст : непосредственный.

44. **Субботина, Л. Ю.** Психологическая защита и стресс. – Харьков : Гуманитарный Центр, 2013. – 300 с. – ISBN 978-617-7022-6. – Текст : непосредственный.

45. **Татицинова, Т. Г.** Профессиональная деформация личности сотрудника органов внутренних дел : теоретические аспекты / Т. Г. Татицинова // Юридическая наука и правоохранительная практика. – 2016. – № 3 (37). – С. 175–182.

46. **Човдырова, Г. С.** Психология труда сотрудников органов внутренних дел : учебное пособие для вузов / Г. С. Човдырова, Т. С. Клименко. – Москва : Юрайт, 2021. – 215 с. – ISBN 978-5-534-11966-4. – Текст : непосредственный.

47. Энциклопедия юридической психологии / под общ. ред. проф. А. М. Столяренко. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА : Закон и право, 2003. – 585 с. – ISBN 5-238-00485-0. – Текст : непосредственный.

48. Юридическая психология : учебник / И. Б. Лебедев, В. Ф. Родин, В. Л. Цветков [и др.]; под редакцией В. Я. Кикотя. – 2-е изд. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. – 479 с. – ISBN 978-5-238-01811-9. – Текст : непосредственный.

ТЕСТЫ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ

Глава 1. Психологическая характеристика различных видов деятельности органов внутренних дел

1. Психологические особенности деятельности сотрудников ОВД носят (исключите лишнее):

- а) нормативно-регламентированный характер;
- б) властный, обязательный характер полномочий;
- в) конфликтный характер;
- г) творческий, нестандартный характер;
- д) ровный и предсказуемый характер.

2. Структура деятельности сотрудника ОВД, предполагающая мобилизацию специалиста (себя) на выполнение программы (плана) на основе определенных правил и процедур и включающая целенаправленное на них (себя) воздействие, является:

- а) социальной подструктурой;
- б) организационно-управленческой подструктурой;
- в) реконструктивной подструктурой;
- г) удостоверительной подструктурой;
- д) поисковой подструктурой.

3. Текущий и завершающий анализ всей собранной информации: выдвижение на базе ее диализа, синтеза и специальных знаний рабочих гипотез (версий) присущ:

- а) поисковой подструктуре;
- б) организационно-управленческой подструктуре;
- в) удостоверительной подструктуре;
- г) реконструктивной подструктуре;
- д) социальной подструктуре.

4. Постоянная интеллектуальная активность; способность к интенсивным межличностным контактам с лицами асоциальной и антисоциальной направленности; способность к ролевому перевоплощению, импровизации; умения быстро и достоверно объяснить ситуацию другому, скрывая при этом истинные намерения, требуются для осуществления:

- а) предварительного расследования преступлений;
- б) деятельности по охране общественного порядка и безопасности;
- в) оперативно-разыскной деятельности;
- г) административно-профилактической деятельности;

д) диспетчерской деятельности.

5. Вид деятельности, направленный на создание общественно полезного продукта, благодаря которому человек обеспечивает свое существование и удовлетворение материальных и духовных потребностей:

- а) общение;
- б) труд;
- в) игра;
- г) учение.

6. Материальный или идеальный предмет, достижение которого выступает смыслом, организующим целенаправленность деятельности:

- а) потребность;
- б) мотив;
- в) цель;
- г) действие.

7. Форма реализации цели через последовательное решение конкретных задач:

- а) мотивация;
- б) мотив;
- в) потребность;
- г) действие.

8. Элементы деятельности человека, позволяющие ему делать что-либо с высоким качеством:

- а) навыки;
- б) умения;
- в) привычки.

9. Ведущий вид деятельности человека в подростковом возрасте:

- а) трудовая деятельность;
- б) интимно-личностное общение;
- в) профессионально-учебная деятельность;
- г) сюжетно-ролевая игра;
- д) предметно-манипулятивная деятельность.

Глава 2. Профессионально-психологические требования к личности сотрудника сотрудников органов внутренних дел

1. Профессиональная подготовленность, мотивы, которыми руководствуется сотрудник в профессиональной деятельности, его психические состояния и работоспособность составляют:

- а) личностная подструктура психологического потенциала;
- б) социальная подструктура психологического потенциала;
- в) технологическая подструктура психологического потенциала.

2. Критерии адаптированности молодого сотрудника ОВД (исключите лишнее):

- а) освоение функциональных обязанностей;
- б) взаимоотношения в коллективе;
- в) дисциплинированность и исполнительность;
- г) уровень сформированности профессионально-важных умений и навыков;
- д) проявление лидерских черт характера.

3. У сотрудника полиции наблюдается ярко выраженный негативный характер изменения личностных качеств, в том числе проявление таких характерологических особенностей, как властность, эмоциональная тупость, жесткость, циничность, что присуще:

- а) глубокому уровню профессиональной деформации;
- б) адаптивному уровню профессиональной деформации;
- в) крайней степени профессиональной деформации.

4. Профессиональная деформация личности, проявляющаяся как утрата представления о гражданско-социальной сущности своей деятельности, притупление профессионального долга, рост эгоцентризма, минимизация эмпатии, формализм и черствость в работе, представляет собой:

- а) деформацию в интеллектуальной сфере;
- б) деформацию в профессиональной сфере;
- в) деформацию в нравственной сфере;
- г) деформацию в эмоционально-волевой сфере.

5. Профессиональная деформация, обусловленная чрезмерным развитием определенных профессионально важных качеств, является:

- а) специальной;
- б) общепрофессиональной;
- в) индивидуальной;
- г) профессионально-типологической.

Глава 3. Психология профессионального общения сотрудника органов внутренних дел

1. Общение выступает как важнейшее условие объединения людей в процессе любой совместной деятельности. Укажите функцию общения:

- а) подтверждающая;
- б) формирующая;
- в) прагматическая;
- г) внутриличностная;
- д) организация и поддержание межличностных отношений.

2. Социально-психологический механизм перцепции, заключающийся в объяснении причин поведения другого при недостатке информации:

- а) рефлексия;
- б) эмпатия;
- в) каузальная атрибуция;
- г) стереотипизация;
- д) аттракция.

3. Укажите, что не является методом психологического воздействия (исключите лишнее):

- а) игнорирование;
- б) принуждение;
- в) убеждение;
- г) предупреждение;
- д) манипулирование.

4. К психологическим барьерам общения не относится:

- а) мотивационный;
- б) фонетический;
- в) эмоциональный;
- г) волевой;
- д) интеллектуальный.

5. Пространственное расположение собеседников в процессе общения – это:

- а) просодика;
- б) кинесика;
- в) проксемика;
- г) такесика.

6. Эффект, заключающийся в формировании оценочного впечатления о человеке в условиях дефицита времени на восприятие его поступков и личностных качеств – это:

- а) эффект новизны;
- б) эффект проекции;
- в) эффект ореола;
- г) стереотипизация.

7. Укажите наиболее полную характеристику рефлексии:

- а) это социально-психологическое явление, возникающее в процессе профессионального общения сотрудника ОВД;
- б) это один из методов самопознания;
- в) это осознание сотрудником ОВД того, как он воспринимается и оценивается другими людьми;
- г) это отражение сотрудником ОВД реакций собеседника по общению.

8. Что не входит в структуру коммуникативной компетентности сотрудника ОВД (исключите лишнее):

- а) самооценка;
- б) способность прогнозировать поведение оппонента;
- в) способность выбирать адекватные способы обращения с окружающими;
- г) познавательные и творческие способности;
- д) способность анализировать личностные и эмоциональные состояния оппонента.

9. При обращении к гражданину сотрудник ОВД обязан:

- а) в ясной и доходчивой форме объяснить причину своего обращения;
- б) назвать свои должность, звание, фамилию, предъявить по требованию гражданина служебное удостоверение, после чего сообщить причину и цель обращения;
- в) разъяснить гражданину его права, свободы и возможные ограничения в связи с таким обращением;
- г) выяснить, не является ли гражданин правонарушителем.

10. На агрессию и готовность к нападению указывают (исключите лишнее):

- а) плотно сжатые губы, покрасневшее лицо;
- б) пальцы рук, сжатые в кулак, оборонная поза ног;
- в) суженные зрачки глаз, взгляд искоса или в упор;
- г) дрожание пальцев рук.

Глава 4. Особенности предупреждения и разрешения конфликтов в служебной деятельности

1. Материальная (ресурс), социальная (власть) или духовная (идея, норма, принцип) ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся оба оппонента – это ... конфликта:

- а) инцидент;
- б) объект;
- в) предмет;
- г) повод.

2. Психологические факторы, определяющие конфликтность личности (исключите лишнее):

- а) темперамент;
- б) психологическая устойчивость;
- в) акцентуация характера;
- г) уровень агрессивности;
- д) уровень культуры и воспитанности.

3. Объективные причины конфликтов в ОВД (исключите лишнее):

- а) взаимоотношения между сотрудниками в коллективе;
- б) несовершенство нормативных актов;
- в) трудные условия несения службы;
- г) недостатки в организации работы;
- д) низкий уровень служебной дисциплины.

4. Какой тип личности часто не учитывает изменения ситуации и обстоятельств, прямолинеен и негибок, с большим трудом принимает точку зрения окружающих, не очень считается с их мнением:

- а) демонстративный тип личности
- б) бесконфликтный тип личности;
- в) ригидный тип личности;
- г) сверхточный тип личности;
- д) неуправляемый тип личности.

5. Для конструктивного взаимодействия с оппонентом в ходе переговоров могут быть рекомендованы следующие принципы (исключите лишнее):

- а) не применять первым приемы, вызывающие конфронтацию;
- б) основное внимание уделять тому, чтобы Вас услышали и не перебывали;
- в) не убеждать партнера в ошибочности его позиции;

г) при согласии партнера пойти на уступку не следует рассматривать это как проявление его слабости.

6. Стил ь поведения в конфликте, характеризующий расположенность участника (участников) конфликта к урегулированию разногласия на основе взаимных уступок, достижения частичного удовлетворения своих интересов – это:

- а) сотрудничество;
- б) конфронтация;
- в) компромисс;
- г) приспособление;
- д) уклонение.

7. Технологии эффективного общения в конфликте сводится к таким способам, приемам и средствам общения, которые позволяют:

- а) добиться убеждения соперника в своей правоте;
- б) добиться соглашения даже ценой серьезной уступки соперника;
- в) добиться взаимного понимания и взаимной эмпатии с соперником;
- г) добиться превосходства в переговорном процессе над соперником;
- д) овладеть инициативой в споре.

8. Технологии управления процессом протекания конфликта в служебных коллективах (исключите лишнее):

- а) организационные;
- б) информационные;
- в) социально-психологические;
- г) правовые;
- д) коммуникативные.

9. Конфликты, возникающие вследствие противоположности интересов социальных групп или отдельных личностей, занимающих разное положение в структуре организационных отношений, называются:

- а) идеологическими;
- б) позиционными;
- в) экономическими;
- г) культурными;
- д) социальными.

Глава 5. Приемы психической саморегуляции сотрудника органов внутренних дел

1. Временное своеобразие психической деятельности индивида, обусловленное содержанием и условиями его деятельности, личностным отношением к этой деятельности – это:

- а) психический процесс;
- б) психическое состояние;
- в) психическое свойство;
- г) социально-психическое явление.

2. К пограничным психическим состояниям не относятся:

- а) психические состояния нарушенного сознания;
- б) неврозы;
- в) психопатии;
- г) задержки психического развития (умственная отсталость);
- д) реактивные состояния.

3. Мобилизующий эффект стресса проявляется в том, что:

- а) улучшаются показатели выполнения субъектом не только простых, но и более сложных для него задач;
- б) происходит расстройство деятельности, вплоть до полного срыва;
- в) не происходит значительных изменений в выполнении субъектом поставленных перед ним задач.

4. Методика самовнушения, заключающаяся в выработке и упрочении условных рефлексов между произносимым словом и вызываемым им психофизиологическим и психическим состоянием – это:

- а) сенсомоторная репродукция образов;
- б) идеомоторная тренировка;
- в) нервно-мышечная релаксация;
- г) аутогенная тренировка.

5. Методики и техники по преодолению отрицательных психических состояний сотрудников ОВД (исключите лишнее):

- а) арттерапия;
- б) телесно-ориентированная терапия;
- в) музыкотерапия;
- г) психодиагностика;
- д) саморегуляция.

6. Для какого конфликтного эмоционального состояния характерна общая мобилизация всех ресурсов организма на приспособление к сверх-сложным условиям:

- а) стресс;
- б) тревога;
- в) фрустрация;
- г) аффект.

7. Какая стадия не входит в динамику стресса:

- а) стадия тревожности;
- б) стадия сопротивления;
- в) стадия истощения;
- г) стадия расслабления.

8. Состояние активного психического взаимодействия индивида со средой – это:

- а) утомление;
- б) бодрствование;
- в) психическое напряжение;
- г) агрессивность.

9. Психические состояния подразделяются на:

- а) конфликтные и личностные;
- б) общефункциональные и эмоциональные;
- в) ситуативные и личностные.

10. Сознательное представление техники движения:

- а) нервно-мышечная релаксация;
- б) идеомоторная тренировка;
- в) сенсомоторная репродукция образов;
- г) аутогенная тренировка.

11. К ситуативным психическим состояниям не относятся:

- а) реактивные состояния;
- б) общефункциональные состояния;
- в) состояния психического напряжения в сложных ситуациях;
- г) конфликтные эмоциональные психические состояния.

Учебное издание

Линевич Владимир Леонтьевич
(кандидат психологических наук, доцент)

Гайнуллина Айгуль Вильевна
(кандидат психологических наук, б/з)

Железняк Аида Анваровна
(кандидат психологических наук, б/з)

Мансурова Зия Рахимлановна
(кандидат медицинских наук, б/з)

**ОСНОВЫ ПСИХОЛОГИИ СЛУЖЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ**

Учебное пособие

Редактор Р. Р. Гафарова

Подписано в печать 23.09.2022

Гарнитура Times

Уч.-изд. л. 5,8

Тираж 105 экз.

Выход в свет 30.09.2022

Формат 60x84 1/16

Усл. печ. л. 6

Заказ № 51

*Редакционно-издательский отдел
Уфимского юридического института МВД России
450103, г. Уфа, ул. Муксинова, д. 2*

*Отпечатано в группе полиграфической и оперативной печати
Уфимского юридического института МВД России
450103, г. Уфа, ул. Муксинова, д. 2*