

МВД России
Санкт-Петербургский университет

**ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА
СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ**

Учебное пособие

Санкт-Петербург
2023

УДК 159.9
ББК 88.5
П86

П86 **Психологическая подготовка сотрудников органов внутренних дел: учебное пособие / И.Г. Елесина, О.А. Жидкова, Н.А. Кислова; под общ. ред. И.Г. Елесиной. – Санкт-Петербург: СПбУ МВД России, 2023. – 104 с.**

Авторский коллектив:

Елесина И.Г. (введ., гл. 3, 5, 8, закл.); Жидкова О.А. (гл. 1, 2, 6);

Кислова Н.А. (гл. 4, 7, 9)

ISBN 978-5-91837-740-6

EDN: SGDLZG

Учебное пособие подготовлено в целях обеспечения образовательного процесса по дисциплине «Психологическая подготовка. Практикум по психологии общения». Учебный материал способствует приобретению соответствующих общих и профессиональных компетенций сотрудников органов внутренних дел, предполагает обладание ими комплексом навыков, знаний и умений, необходимых для решения задач профессиональной деятельности.

Предназначено для слушателей Института-факультета профессиональной подготовки, переподготовки и повышения квалификации Санкт-Петербургского университета МВД России.

УДК 159.9
ББК 88.5

Рецензенты

Павлова С.А. кандидат психологических наук, доцент
(Краснодарский университет МВД России);

Лаврентьева И.В. кандидат психологических наук, доцент
(Рязанский филиал Московского университета МВД России
им. В.Я. Кикотя)

ISBN 978-5-91837-740-6

© Санкт-Петербургский университет
МВД России, 2023

Оглавление

Введение.....	5
Глава 1. Психологическая характеристика профессиональной служебной деятельности сотрудников полиции. Профессионально-психологические требования к личности сотрудника полиции.....	6
1.1. Психологический анализ правоохранительной деятельности.....	6
1.2. Профессионально значимые качества сотрудников органов внутренних дел по направлениям оперативно-служебной деятельности.....	14
1.3. Психологический потенциал сотрудника полиции.....	18
Глава 2. Приёмы психологической саморегуляции сотрудника органов внутренних дел Российской Федерации.....	21
2.1. Состояния эмоциональной напряженности, сопровождающие профессиональную деятельность сотрудников органов внутренних дел.....	21
2.2. Приемы неотложной психологической помощи в стрессовой ситуации.....	30
2.3. Психическая саморегуляция эмоционального состояния с использованием специальных релаксационных психотехник.....	33
Глава 3. Профессиональное общение сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации.....	37
3.1. Психологические особенности профессионального общения сотрудника органов внутренних дел Российской Федерации.....	37
3.2. Психотехника построения речи в деятельности сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации.....	39
Глава 4. Условия эффективного общения сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации с гражданами.....	44
4.1. Этапы профессионального общения.....	44
4.2. Интерактивная сторона общения.....	48
4.3. Перцептивная сторона общения.....	49
Глава 5. Вербальные и невербальные средства коммуникации в профессиональном общении сотрудника органов внутренних дел Российской Федерации.....	53
5.1. Психологическая интерпретация вербального и невербального поведения человека.....	53
5.2. Ведущая репрезентативная система партнера по общению.....	56
5.3. Информативность внешних признаков (мимики, жестов, поз, речи, физического облика, одежды) при визуальной психодиагностике граждан.....	57
Глава 6. Методы и приёмы оказания правомерного психологического воздействия на граждан.....	64
6.1. Психологическое воздействие: понятие, сущность, виды.....	64
6.2. Методы и приемы оказания психологического воздействия.....	68
Правомерность психологического воздействия.....	68

Глава 7. Психотехника познания личностных особенностей партнеров по общению.....	72
7.1. Особенности общения с различными категориями граждан.....	72
7.2. Особенности профессионального общения с пожилыми людьми.....	74
7.3. Особенности профессионального общения с несовершеннолетними	75
7.4. Особенности профессионального общения с людьми, имеющими признаки выраженного психического расстройства и создающими своими действиями опасность для себя и окружающих	78
Глава 8. Конфликты в ситуациях профессионального общения сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации с гражданами ...	72
8.1. Понятие, сущность и причины служебных конфликтов.....	81
8.2. Динамика конфликта.....	83
8.3. Основные модели поведения личности в конфликте	84
8.4. Классификации конфликтов.....	85
8.5. Способы и методы разрешения конфликтов: сотрудничество, соперничество, компромисс, уход, приспособление.....	86
8.6. Алгоритм действий полицейского по разрешению конфликта.....	88
Глава 9. Психологический практикум	91
9.1. Развитие профессиональной наблюдательности. Внимание и его основные характеристики. Виды внимания	91
9.2. Психологические приемы развития памяти	93
9.3. Понятие мышления и его виды. Развитие интеллектуальных способностей.....	96
Заключение	99
Список рекомендуемых источников	100

Введение

При осуществлении взаимодействия с гражданами, сотрудник органов внутренних дел может столкнуться с рядом психологических проблем. Это связано с незнанием некоторых аспектов психологии. Сотрудник полиции должен уметь общаться с различными категориями граждан, устанавливать психологический контакт и располагать к себе, учитывать индивидуально-психологические особенности человека, уметь разрешать конфликтные ситуации. Также сотруднику необходимо знать основные методы саморегуляции эмоционального состояния. Психологическая подготовка как одно из важнейших направлений в обучении сотрудников полиции направлена на формирование психологических знаний и умений, которые впоследствии будут способствовать качественному и эффективному исполнению служебных обязанностей.

Данное учебное пособие разработано в соответствии с требованиями приказа МВД России от 05 мая 2018 г. № 275 «Об утверждении порядка организации подготовки кадров для замещения должностей в органах внутренних дел Российской Федерации» и способствует приобретению соответствующих психологических компетенций сотрудников органов внутренних дел, предполагает обладание ими комплексом навыков, знаний и умений, необходимых для решения задач профессиональной деятельности.

Учебное пособие предназначено для использования в обучении слушателей института-факультета профессиональной подготовки, переподготовки и повышения квалификации Санкт-Петербургского университета МВД России. Также может использоваться в качестве справочного источника для практических работников правоохранительных органов.

Глава 1. Психологическая характеристика профессиональной служебной деятельности сотрудников полиции. Профессионально-психологические требования к личности сотрудника полиции

1.1. Психологический анализ правоохранительной деятельности

Психологический анализ любого вида деятельности требует понимания основных функций и задач деятельности, а также требований к личности субъекта труда, реализующего профессиональные функции. Множественность и сложность задач, стоящих перед правоохранительными органами, предполагает выделение коллективных субъектов правоохранительной деятельности, основной функцией которых является охрана законности и правопорядка, защита прав и свобод человека, борьба с преступностью¹. Каждый такой субъект реализует правоохранительную деятельность в пределах четко обозначенных границ, установленных законом. Выделяют государственные правоохранительные органы (прокуратура; органы внутренних дел; органы юстиции; налоговые органы и др.) и негосударственные (адвокатура; частные детективные и охранные предприятия и др.). На государственные правоохранительные органы законом возложены многочисленные задачи, предполагающие реализацию различных функций в рамках осуществления правоохранительной деятельности. Единое звено, которое объединяет все виды правоохранительной деятельности, является личность правонарушителя (преступника).

Выделяя наиболее общие, характерные для правоохранительной деятельности признаки, рассмотрим их проявление в деятельности полиции.

1. Нормативно-правовая регламентация.

Организация и деятельность правоохранительных органов довольно четко регламентируется множеством законодательных и иных нормативных правовых актов. Деятельность сотрудников полиции осуществляется в соответствии с федеральным законом «О полиции». В законе закреплены наиболее важные положения, касающиеся деятельности всех сотрудников полиции, вне зависимости от направления их деятельности (розыск лиц, обеспечение безопасности дорожного движения, предупреждение и пресечение преступлений и административных правонарушений и т. д.). В статье 12 данного закона содержит-

¹ Правоохранительные органы: курс лекций и учебно-методические материалы / под ред. Ю.А. Лукичева. – СПб, 2020. – 336 с.

ся исчерпывающий перечень обязанностей, для выполнения которых полиции предоставляются соответствующие права. Выполнение служебных обязанностей в ряде случаев требует от полицейского применения мер государственного принуждения. Кроме этого отдельные меры (задержание, формирование и ведение банков данных о гражданах и т. п.), ограничивающие конституционные права граждан, также нашли отражение в этом законе.

С одной стороны, нормативная регламентация позволяет упорядочить деятельность полиции, обеспечить стабильность взаимоотношений полиции и общества, создать условия для формирования общественного доверия. С другой стороны, выполнение жестко регламентированной правовыми нормами деятельности требует от субъекта труда постоянного контроля за своими действиями, заставляет принимать решения в четко определенные и зачастую сжатые сроки.

2. Осуществление деятельности на основе принципов законности, гуманизма, уважения прав человека и гласности.

Принципы деятельности относятся к концептуально значимым руководящим идеям, согласно которым должна осуществляться правоохранительная деятельность государственных служащих. Принципы деятельности полиции закреплены в федеральном законе «О полиции», причем каждый из принципов подробно раскрыт в отдельной статье. Полицейские руководствуются такими основополагающими принципами, как:

- соблюдение и уважение прав и свобод человека и гражданина;
- законность;
- беспристрастность;
- открытость и публичность;
- общественное доверие и поддержка граждан;
- взаимодействие и сотрудничество.

Перечисленные принципы считают нормативными, так как их содержание включает в себя указания на то, как и когда следует поступать сотрудникам полиции. В качестве примера рассмотрим принцип законности, закрепленный в статье 6 федерального закона «О полиции». Статья состоит из шести частей, каждая из которых определяет, как должен действовать полицейский в соответствии с принципом законности (например, осуществлять свою деятельность в точном соответствии с законом) и какие действия запрещены (например, подстрекательство или склонение к совершению противоправных действий).

3. Наличие властных полномочий.

Полиция является составной частью единой централизованной системы федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел (ч. 1 ст. 4 федерального закона «О полиции»). Полицейские как представители государственной власти наделены правами проводить в жизнь государственные интересы. Именно для их реализации они обладают набором властных полномочий. Властное полномочие представляет собой «обеспеченное законом ориентирующее требование уполномоченного субъекта определенного поведения и действий, обращенное к физическим и юридическим лицам»¹.

Федеральный закон «О полиции» наделяет полицейского достаточно широкими властными полномочиями. Использование властных полномочий нередко существенно затрагивает интересы граждан, юридических лиц, организаций. Речь идет о правах полиции требовать от граждан и должностных лиц совершения определенных действий; вызывать и доставлять граждан в полицию; запрашивать и получать необходимые для осуществления деятельности сведения; применять меры обеспечения и принуждения; осуществлять личный досмотр граждан и досмотр находящихся при них вещей и т. д.

Известно, что использование властных полномочий в отдельных ситуациях может нанести психологическую травму, причинить страдания и нанести моральный вред, как правонарушителю, так и его близким. Поэтому предоставление полицейским соответствующих полномочий предполагает разумное их использование с учетом характера содеянного, сложившейся ситуации, личности субъекта, в отношении которого применяются меры правового характера². Поэтому, кроме профессиональных знаний сотрудник должен обладать эмоциональной уравновешенностью, умением адекватно оценивать ситуацию, способностью прогнозировать последствия своих действий.

4. Возможность использовать специфические средства психологического и физического воздействия (замечание, предупреждение, задержание, принудительные меры, применение физической силы, огнестрельного оружия и т. д.)

Специфические средства воздействия на противодействующего субъекта позволяют более эффективно реализовывать возложенные на полицию функции. Порядок, правовые основания, запреты и ограниче-

¹ Тихомиров Ю.А. Публичное право: учебник. – М., 1995. С. 138–140.

² Романов В.В. Юридическая психология: учебник. – 2. изд., перераб. и доп. – М., 2004. – 588 с.

ния применения полицией физической силы, специальных средств и огнестрельного оружия достаточно четко регламентированы главой 5 федерального закона «О полиции». Несмотря на это, полицейские, опасаясь привлечения их к ответственности за неправомерное применение оружия, решаются его применять лишь в исключительных случаях, когда ситуация однозначно расценивается как критическая (опасная для жизни). Дело в том, что ситуации, требующие применения огнестрельного оружия, обычно характеризуются внезапностью, напряженностью и дефицитом времени. Это обстоятельство существенно затрудняет правовую оценку ситуации. Вместе с тем действовать нужно безотлагательно. Это приводит к тому, что сотрудники применяют оружие только в тех случаях, когда угроза для жизни очевидна.

5. Наличие противодействующего субъекта (правонарушители и их пособники).

В качестве противодействующего субъекта может выступать как коллектив (группа, толпа), так и человек, демонстрирующий девиантное (отклоняющееся) поведение. В силу специфики профессиональной деятельности сотрудники полиции постоянно сталкиваются с проявлениями аддиктивной, аморальной или делинквентной девиации. Поэтому если аддиктивное или аморальное поведение не всегда является поводом для вступления в правоотношения с гражданином (употребление алкоголя в специально отведенных местах или дома; религиозный фанатизм; беспорядочные сексуальные связи; отказ от работы; повышенная агрессия), то делинквентное поведение всегда направлено на нарушение правовых норм и наносит вред как отдельным гражданам, так и обществу в целом.

Делинквентное (ненормативное) поведение может проявляться в двух формах: противоправный (докриминогенный) тип и преступный (криминогенный) тип. Противоправный тип поведения не выходит за рамки дисциплинарного проступка или административного правонарушения, но предполагает применение к нарушителю различных дисциплинарных (замечание, выговор, увольнение) или административных (задержание, досмотр, доставление в полицию и т. д.) мер. Преступный тип поведения требует жёстких запретно-репрессивных мер, так как несет в себе значительный разрушительный потенциал, представляющий серьезную опасность человеку, обществу и государству.

6. Наличие квалификационных требований, ограничений и запретов для лиц, осуществляющих правоохранительную деятельность.

На должности в правоохранительные органы принимаются лица, соответствующие определенным квалификационным требованиям к уровню образования, стажу службы или опыту работы по специальности, знаниям и умениям, которые необходимы для осуществления конкретного вида правоохранительной деятельности. Для назначения на должность в органы внутренних дел граждан проходит обязательный профессиональный психологический отбор, позволяющий:

– определить способность кандидата по своим личным и деловым качествам выполнять служебные обязанности;

– выявлять факторы риска девиантного (общественно опасного) поведения¹.

Сотрудник не может находиться на службе в органах внутренних дел, если установлены (наступили) определенные обстоятельства (например, признание сотрудника ограниченно дееспособным, наличие иностранного гражданства, предоставление заведомо ложных сведений при поступлении на службу в органы внутренних дел и т. д.).

7. Наличие различных стресс-факторов и психических перегрузок в работе.

Правоохранительная деятельность характеризуется одним из наиболее высоких уровней профессионального стресса. Профессионально-служебная деятельность полицейских, в особенности тех, в чьи обязанности входит выявление, предупреждение, пресечение и раскрытие преступлений, характеризуется нервно-психическими перегрузками. Напряженность деятельности здесь обусловлена выполнением сложных задач в условиях неопределенности информации и дефицита времени, повышенной ответственности за принятые решения, а также активного противодействия заинтересованных лиц. Зачастую это усугубляется нарушением привычного ритма жизнедеятельности (суточные дежурства, усиления и т. п.), вынужденным отказом от отдыха (работа по принципу «это нужно сделать вчера»), некомфортными условиями деятельности (устаревшая техника, недостаточность материально-технического обеспечения, невысокая оплата труда и т. д.). В связи с этим у сотрудников могут появляться невротические реакции (обидчивость, раздражительность, цинизм, изменчивость настроения), возникать устойчивые негативные состояния (тревога, страх, фрустрация и т. д.), развиваться психосоматические функциональные рас-

¹ Постановление Правительства РФ от 06.12.2012 № 1259 «Об утверждении Правил профессионального психологического отбора на службу в органы внутренних дел Российской Федерации».

стройства (эссенциальная гипертония, язвенная болезнь, ревматоидный артрит, гипертиреоз, нейродермит, сахарный диабет; сексуальные расстройства и т. д.).

8. Оценка населением и контролирующими органами степени эффективности правоохранительной деятельности.

Правоохранительная деятельность полицейских подвергается контролю и надзору со стороны уполномоченных на это субъектов (суд, прокуратура, общественные наблюдательные комиссии, общественные советы при МВД России и т. д.). В рамках контроля и надзора анализируется деятельность полицейских и их поведение, оценивается соблюдение полицейскими законов и иных нормативных актов, принимаются меры по недопущению полицейскими проступков и правонарушений, а также ведется работа по устранению имеющихся в работе полиции недостатков.

Соответствие работы подразделений полиции и поведения ее сотрудников должностным требованиям и правилам оценивается не только контролирующими органами, но и населением. В целях повышения уровня доверия граждан к сотрудникам практикуются отчеты участковых уполномоченных полиции в виде очного выступления перед собранием граждан (не реже одного раза в год). Ежегодно на официальном сайте МВД России (<https://мвд.рф/publicopinion>) публикуются результаты исследования общественного мнения, касающиеся оценки населением деятельности полиции. Анализируется индекс доверия граждан к полиции и индекс оценки работы полиции. В ходе сравнения позитивных и негативных ассоциаций, анализируется образ современного полицейского, сформированный в сознании граждан.

Всесторонний анализ правоохранительной деятельности позволяет увидеть наиболее важные направления оптимизации трудового процесса, наметить пути совершенствования профессионального отбора кандидатов на службу, повысить надежность функционирования субъекта труда.

Учеными-юристами, кроме общей характеристики правоохранительной деятельности, осуществляется анализ профессиографических сторон (подструктур) деятельности сотрудников правоохранительных органов. Выделение структурных образований позволяет определить и дополнить профессиограмму правоохранительной деятельности, а в конечном итоге, создать надежную систему оценки и отбора кандидатов на службу в правоохранительные органы.

Выделяют познавательную (когнитивную), конструктивную (прогностическую), организаторскую (организационно-управленческую), коммуникативную подструктуры правоохранительной деятельности. Следует отметить, что разграничение структурных компонентов имеет чисто теоретическое значение и проводится для более тщательного анализа конкретного вида правоохранительной деятельности. В реальности же все они функционируют в органическом единстве и не встречаются в чистом виде.

*Познавательная (когнитивная) подструктура
правоохранительной деятельности*

В основе познавательной деятельности лежит процесс познания, обеспечивающий психическую обработку и интерпретацию информации, накопление знаний и получение опыта. Процесс познания реализуется через такие психические процессы, как внимание, память, мышление, речь, восприятие, ощущение, представление, воображение. Без познания не может реализовываться ни один из указанных выше компонентов правоохранительной деятельности. От познавательной деятельности зависит сама возможность установления фактов, обстоятельств, причин и условий совершения противоправных деяний. Познавательная деятельность позволяет ответить на вопросы: что известно, что неизвестно, что нужно обнаружить для решения конкретной задачи. В результате познания осуществляется правовой анализ различных социальных явлений, качество которого зависит от когнитивных и личностных свойств познающего субъекта. Нестабильная умственная работоспособность, неустойчивое внимание, ригидность мышления, пассивность восприятия и т. п. затрудняют познавательную деятельность и способствуют ее низкой эффективности.

*Конструктивная (прогностическая) подструктура
правоохранительной деятельности*

Характерной особенностью процесса конструирования в правоохранительной деятельности является воссоздание и преобразование (комбинирование) пространственных представлений (образов), что позволяет построить различные версии события, определить последовательность следственных и оперативно-розыскных мероприятий в конкретной ситуации, осуществить общее планирование действий по

раскрытию, расследованию и предупреждению преступлений. Конструктивная деятельность позволяет ответить на вопросы: в какой очередности следует устанавливать неизвестное, какие действия и в какой последовательности приведут к решению задачи.

Организаторская (организационно-управленческая) подструктура правоохранительной деятельности

На первый взгляд, кажется, что данная подструктура присутствует только в деятельности руководителей подразделений органов внутренних дел, которые, кроме решения организационных задач по установлению официальных контактов с представителями различных государственных структур, должны эффективно распределять обязанности между подчиненными, координировать и контролировать выполнение служебных задач. Вместе с тем организаторская подструктура широко представлена в правоохранительной деятельности сотрудников, не являющихся руководителями (например, деятельность следователя при осмотре места происшествия; деятельность участкового уполномоченного полиции при разборе конфликтной ситуации на месте; деятельность полицейского патрульно-постовой службы при проверке документов и т. д.). От способности сотрудника правоохранительных органов грамотно решать организационно-управленческие вопросы в значительной степени зависит эффективность правоохранительной деятельности.

Организация качественного взаимодействия нескольких лиц в рамках решения одной задачи — всегда трудоемкий и энергозатратный процесс. Качествами, препятствующими управленческому воздействию, являются: эмоциональная неустойчивость, повышенная агрессивность, пассивность, безответственность, тревожность, подозрительность. Повышают организационные возможности правоохранителя эмоциональная устойчивость, адекватная самооценка, активность, умение принимать решения и нести за них ответственность, находчивость, умение выделять главное, самостоятельность.

Коммуникативная подструктура правоохранительной деятельности

Общение традиционно включает в себя три стороны: коммуникативную, интерактивную и перцептивную. В коммуникативной под-

структуре правоохранительной деятельности присутствует не только обмен информацией (коммуникативная сторона), но и интерактивная (обмен действиями), и перцептивная сторона (обмен эмоциями). В некоторых ситуациях профессиональное общение выступает как самостоятельный вид профессиональной деятельности (опрос граждан, выступление с отчетом перед населением). Низкие коммуникативные навыки затрудняют адаптацию сотрудника к коллективу и деятельности, снижают эмоциональное благополучие и уверенность в себе. Способность устанавливать и поддерживать необходимые эффективные контакты с различными участниками общения свидетельствует о коммуникативной компетентности личности.

Следует понимать, что хотя все подструктурные компоненты присущи различным видам правоохранительной деятельности органов внутренних дел (следственной, оперативно-розыскной, административной и т. д.), однако удельный вес каждого компонента меняется в зависимости от особенностей конкретного её вида.

1.2. Профессионально значимые качества сотрудников органов внутренних дел по направлениям оперативно-служебной деятельности

Основными направлениями оперативно-служебной деятельности сотрудников органов внутренних дел являются: профилактическая деятельность, оперативно-розыскная деятельность, деятельность по дознанию и расследованию преступлений, деятельность по охране общественного порядка и безопасности.

Профилактическая деятельность является приоритетной для участковых уполномоченных полиции и инспекторов по делам несовершеннолетних. Основной целью такой деятельности является предотвращение правонарушений, преступлений и чрезвычайных происшествий. Качествами, снижающими пригодность к профилактической деятельности, являются индивидуализм, склонность к доминированию, повышенная тревожность, эмоциональная неустойчивость, нерешительность, социальная отчужденность, невнимательность.

Осуществление профилактической деятельности требует наличия следующих психологических качеств и умений:

- профессиональная наблюдательность;
- эмоционально-волевая устойчивость;

- способность располагать к себе людей, вызывать у них доверие;
- высокий уровень эмоционального интеллекта;
- умение отстаивать свою точку зрения;
- умение анализировать противоречивую информацию;
- память на внешность и поведение человека;
- способность к быстрому установлению контактов с новыми людьми.

Оперативно-розыскная деятельность является ведущей для сотрудников различных оперативных подразделений органов внутренних дел. Данный вид деятельности осуществляется гласно и негласно посредством проведения оперативно-розыскных мероприятий в целях защиты жизни, здоровья, прав и свобод человека и гражданина, собственности, обеспечения безопасности общества и государства от преступных посягательств. Качествами, препятствующими эффективному осуществлению оперативно-розыскной деятельности, являются: повышенная агрессивность, импульсивность, социальная отчужденность, повышенная тревожность, депрессивные и психосоматические формы реагирования в трудных ситуациях.

Психограмма сотрудника оперативного подразделения предполагает наличие:

- способности решать профессиональные задачи в ситуациях риска и опасности для жизни;
- готовности к ситуациям силового противоборства с преступниками, в том числе единоличного;
- способности к интенсивной межличностной коммуникации с асоциальными и криминальными личностями;
- высокой психофизиологической выносливости, связанной с ненормированностью рабочего времени;
- способности выдерживать длительные негативные эмоциональные состояния (тревога, страх, неопределенность, фрустрация и т. д.);
- способности разыгрывать роли различных социальных и профессиональных типов;
- речевая находчивость: умение быстро и достоверно объяснить критическую ситуацию другому, скрывая при этом истинные намерения.

Деятельность по дознанию и расследованию преступлений требует от субъекта умения проводить отдельные следственные действия (осмотр места происшествия, следственный эксперимент, очная став-

ка и др.), а также знания тактики и методики раскрытия и расследования конкретных преступлений. Ключевое значение здесь имеют интеллектуальные и творческие способности субъекта, позволяющие выдвигать и обосновывать различные версии преступного события.

Психограмма дознавателя (следователя) включает несколько групп личностных качеств:

- мотивационно-ценностные особенности (развитое правосознание, добросовестность, исполнительность и др.);
- познавательные качества (гибкость мышления, умение прогнозировать, развитая интуиция, творческое мышление и др.);
- коммуникативные качества (умение устанавливать психологический контакт и взаимодействовать с различными категориями граждан);
- иные личностные особенности (адекватная самооценка, высокий эмоциональный интеллект, самостоятельность и независимость в принятии решений и др.).

Деятельность по охране общественного порядка и безопасности преимущественно осуществляется патрульно-постовой службой полиции, дорожно-патрульной службой ГИБДД. Основной целью является выявление и пресечение правонарушений в общественных местах.

Рассматриваемый вид деятельности требует от субъекта труда наличия следующих личностных качеств:

- способность к эмпатии (интерес к человеку, его переживаниям);
- способность к противодействию нарушителям правопорядка;
- активная личностная позиция;
- контроль над агрессивностью;
- оперативность в принятии решений;
- уверенность в себе;
- настойчивость;
- наблюдательность.

Следует понимать, что результативность правоохранительной деятельности определяется ее качественными характеристиками: нормативностью, организованностью, подготовленностью, освоенностью и эффективностью.

Нормативность деятельности зависит от уровня правосознания сотрудника органов внутренних дел и предполагает его ориентированность на применение законных способов борьбы с противоправными деяниями. Фактически нормативность — это степень соответствия деятельности правовым и нравственным нормам. Бесконтроль-

ность и безнаказанность могут детерминировать нарушение общепринятых норм. Если выгода велика, а вероятность санкции незначительна, то сотрудник может поддаться соблазну и «поступиться» нормативностью правоохранительной деятельности. Причем нарушение правовых норм может осуществляться субъектом «в интересах служебной деятельности» (например, «выбивание доказательств», привлечение к ответственности невиновных лиц и т. п.).

Организованность деятельности предполагает способность действовать упорядоченно, по плану, ответственно, что создает фундамент для обеспечения высокой результативности деятельности. Организованность подразумевает умение четко ставить цель, планировать, регулировать, контролировать и оценивать свою деятельность, аккуратно вести и хранить деловую документацию. Это позволяет более эффективно использовать время и другие условия жизнедеятельности для решения различных задач правоохранительной деятельности.

Подготовленность выражается в наличии у субъекта труда комплекса профессионально значимых знаний, умений и навыков. Структурно подготовленность предполагает наличие таких компонентов, как: правовая (юридическая), специальная (тактическая), физическая, техническая (экипировка) и профессионально-психологическая подготовленность. Фактически подготовленность выступает как предпосылка успешности деятельности.

Освоенность предполагает легкость и быстроту выполнения, высокую степень автоматизированности разнообразных действий, в совокупности составляющих конкретный вид правоохранительной деятельности. В начале выполнения нового (непривычного) вида деятельности действие идет медленно, с осознанием каждой операции, но постепенно автоматизируется и темп его выполнения увеличивается. Автоматизм деятельности имеет как свои плюсы (быстрота выполнения, высокая производительность), так и минусы (невысокое качество деятельности, поверхностный анализ привычной ситуации).

Эффективность правоохранительной деятельности включает следующие характеристики: продуктивность, скорость, темп, полноту, стабильность. Продуктивность выражается в количественных (измеряют объективно с помощью чисел в определенных единицах измерения) и качественных (измеряют субъективно с помощью экспертных оценок) результатах деятельности. Скорость отражает быстроту, четкость и организованность действий. Темп деятельности определяется соотношением активности и спадов в деятельности сотрудника в те-

чение фиксируемого периода времени. Полнота деятельности зависит от объема реализованных действий, необходимых для успешного её выполнения. Стабильность отражает успешность выполнения деятельности в течение длительного периода времени и сохранение устойчивой результативности деятельности.

1.3. Психологический потенциал сотрудника полиции

Психологический потенциал сотрудника полиции — интегративное состояние имеющихся, но порой остающихся невостребованными психологических составляющих личности, которые могут быть при определенных условиях актуализированы и задействованы в профессиональной деятельности. Психологический потенциал личности неразрывно связан с проблемой формирования профессионализма сотрудника. Психологический потенциал личности чаще всего представляют в виде совокупности востребованных в профессиональной деятельности качеств, сгруппированных в следующие группы:

- 1) индивидуальная профессиональная концепция;
- 2) морально-психологические качества;
- 3) познавательные и интеллектуальные качества;
- 4) эмоционально-волевые качества;
- 5) коммуникативные качества.

Индивидуальная профессиональная концепция представляет собой субъективное, личностное видение системы основных профессиональных проблем, содержания, способов и приемов труда, трудностей в организации взаимодействия и личного труда. В значительной степени индивидуальная профессиональная концепция зависит от Я-концепции конкретного сотрудника. Я-концепция — это совокупность всех представлений индивида о себе, сопряжённая с их оценкой. Сформированность индивидуальной профессиональной концепции неразрывно связана с проблемой формирования профессионализма, так как определяет способность субъекта труда поставить конкретные служебные и жизненные цели.

Морально-психологические качества — устойчивые личностные основы нравственного поведения, проявляющиеся везде и всегда, в любом поступке. Речь идет о должном и необходимом поведении с точки зрения конкретных норм морали и профессиональной этики, гуманизма и нравственности. Морально-нравственную составляющую поведения сотрудника полиции определяют следующие качества: чув-

ство профессионального долга; профессиональная честь; принципиальность; справедливость; честность; порядочность; мужество; установка на соблюдение законности и служебной дисциплины; гуманность и сострадание по отношению к потерпевшим от преступлений и т. д.

Познавательные и интеллектуальные качества позволяют сотруднику полиции получить достаточную информацию об оперативной обстановке, особенностях личности правонарушителя (заявителя, потерпевшего), определить алгоритм действий в конкретной ситуации и т. п. Речь идет о таких качествах, как: профессиональная память (на лица, внешность человека, числа, имена); профессиональная наблюдательность; избирательность восприятия; продуктивность мышления (гибкость, широта кругозора, критичность, быстрота, сообразительность).

Эмоционально-волевые качества. Комплекс факторов правоохранительной деятельности (постоянный дефицит времени; ненормированность служебного времени; неоплачиваемые «переработки»; управленческие установки на срочное выполнение работы) требует от сотрудников полиции больших резервов психики, самообладания, навыков саморегуляции. Отсутствие у сотрудника сопоставимых с напряженностью деятельности навыков эмоционально-волевой саморегуляции снижает эффективность деятельности. В такой ситуации негативные эмоциональные компоненты условий деятельности оказываются для субъекта и его психического состояния критическими. Происходит разрыв между эмоциональным реагированием и волевой регуляцией, который детерминирован отсутствием у субъекта эмоционально-волевой компетентности. Сотруднику полиции необходимо развивать эмоциональный интеллект, в основе которого — способности к идентификации, сознательному управлению и регуляции эмоций. Высокой эмоциональный интеллект и развитые волевые качества позволяют повысить качество и продуктивность деятельности.

Коммуникативные качества способствуют более эффективному взаимодействию сотрудника полиции с различными категориями граждан. Речь идет об уверенности в себе, направленности на сотрудничество, готовности к оказанию помощи, эмпатии, рефлексии, чуткости, отзывчивости, тактичности и т. д. Затрудняют взаимопонимание следующие качества: закрытость, застенчивость, неуверенность в себе, скрытность, сверхконформность, циничность, переоценка своих возможностей, агрессивность, стремление к доминированию,

самодовольство, вспыльчивость, обидчивость, недоверчивость, подозрительность, робость¹.

Максимальная реализация психологического потенциала сотрудников полиции возможна при комплексном психологическом сопровождении, предполагающем реализацию организационных, обучающих, развивающих и корректирующих методов и методик.

Вопросы и задания для самоконтроля

1. Перечислите признаки, характерные для правоохранительной деятельности.
2. Какие подструктуры правоохранительной деятельности выделяют?
3. Перечислите основные направления оперативно-служебной деятельности сотрудников органов внутренних дел.
4. Наличие каких психологических качеств и умений необходимо для осуществления профилактической деятельности?
5. Опишите психограмму сотрудника оперативного подразделения.
6. Какие группы личностных качеств включает психограмма дознавателя (следователя)?
7. Какими качественными характеристиками определяется результативность правоохранительной деятельности?
8. Что понимается под эффективностью деятельности?
9. Какие блоки включает в себя психологический потенциал личности?

¹ Профессиональное обучение сотрудников органов внутренних дел (профессиональная подготовка полицейских): учебник в 2 ч. – М., 2015. Ч. 1. С. 115.

Глава 2. Приёмы психологической саморегуляции сотрудника органов внутренних дел Российской Федерации

2.1. Состояния эмоциональной напряженности, сопровождаящие профессиональную деятельность сотрудников органов внутренних дел

Наблюдения и исследования свидетельствуют, что профессиональная деятельность сотрудников органов внутренних дел сопряжена с воздействием негативных факторов социальной среды, требующих умений управления собственным настроением и поведением. К таким факторам можно отнести ненормированный рабочий день, повышенное внимание общественности, дефицит времени, невнимательное отношение руководителей к проблемам сотрудников, повышенную ответственность за принятые решения и т. д. Совокупность факторов детерминирует возникновение и развитие негативных аффектов и эмоционально напряженных состояний.

К состояниям эмоциональной напряженности, негативно влияющим на эффективность и надежность профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел, следует отнести стресс, тревогу, страх, фрустрацию, аффект, агрессию.

Наиболее характерным психическим состоянием, развивающимся под влиянием экстремальных ситуаций, является стресс. Определенный уровень стресса может быть полезен, так как выполняет мобилизующую функцию и способствует приспособлению человека к изменяющимся условиям. Но если интенсивность или длительность стресса превышает адаптационные возможности человека, то организм реагирует психологическими и физиологическими «неполадками», что сказывается, в том числе, и на эффективности профессиональной деятельности.

Стресс — психическое напряжение, возникающее, как правило, при сильных, экстремальных для организма воздействиях, сопровождающееся неспецифическим (физиологическим и психологическим) проявлением адаптационной активности¹. Состояние напряжения в организме вызывает стрессор — неблагоприятный или вредоносный фактор (холод, голод, жажда, психические и физические травмы).

Следователь, допрашивающий подозреваемого в ситуации конфликтного взаимодействия; сотрудник оперативного подразделения, преследующий лицо, застигнутое при совершении преступления; специалист отдела кадров, готовящий в режиме цейтнота очередной отчет;

¹ Водопьянова Н., Старченкова Е. Синдром выгорания. 2-е изд. – СПб, 2016. С. 334.

сотрудник, выведенный в распоряжение в связи с предстоящими организационно-штатными мероприятиями — все они испытывают стресс. Их проблемы не имеют ничего общего, но медицинские исследования показали, что организм реагирует стереотипно, запуская в ход одинаковую, в сущности, физиологическую реакцию стресса.

Стресс — это нормальная реакция здорового организма. Фактически стресс можно рассматривать как некий принцип работы нашего организма, позволяющий нам выжить в изменяющихся условиях окружающей среды, и быть успешными в своей деятельности.

Основные стадии развития стресса (концепция Г. Селье)

1. Стадия тревоги (предстартовая готовность, напряжение). Первоначально воздействие стрессора оказывает угнетающее воздействие на организм: артериальное давление и температура тела снижаются, дыхание и пульс замедляются, что приводит к резкому снижению активности и уменьшению сопротивляемости организма. Длительность данной фазы может составлять от нескольких секунд до нескольких часов. На ее продолжительность влияет ряд факторов, среди которых основное значение имеют интенсивность повреждающего воздействия и индивидуально-психологические особенности личности. Шок сменяется «противошоком» — включением защитных механизмов организма: дыхание и сердцебиение учащаются, температура тела и артериальное давление повышаются, кровоснабжение восстанавливается. Другими словами, организм готовится к сверхнагрузкам и работе на грани своих функциональных возможностей.

У большинства людей к концу первой стадии чувство усталости исчезает, работоспособность повышается, возрастает готовность преодолевать трудности. Если организм выжил на первой стадии, то наступает вторая.

2. Стадия сопротивления (адаптации, резистентности). На этой стадии осуществляется сбалансированное расходование адаптационных ресурсов организма. Внешне организм работает в обычном режиме: признаки тревоги исчезают, уровень сопротивляемости выше обычного. Сотрудники становятся более энергичными и активными, внимание улучшается, мысль работает быстро и четко, мотивация усиливается, появляется решительность, задания выполняются с эмоциональным подъемом, с интересом, увлеченно. Однако стадия адаптации не может продолжаться бесконечно долго, так как резервные запасы ограничены. Постепенно душевный подъем исчезает, накапливается усталость,

растет раздражительность, агрессивность. Если стресс-фактор продолжает воздействовать на организм, физиологический стресс сменяется патологическим — человек заболевает.

3. Стадия истощения. На этой стадии устойчивость к стрессовому воздействию вновь снижается, и в организме появляются изменения, характерные для процесса старения: ресурсные запасы истощаются, сопротивляемость падает. Вновь возникает реакция тревоги. Сотрудник теряет, проявляет боязливость, с которой не может справиться, теряет веру в себя и в успех, совершает немотивированные поступки. Также происходят срывы и на психосоматическом уровне. Частыми осложнениями длительных психологических стрессов являются такие психосоматические заболевания, как артериальная гипертония, неспецифический колит, язвенная болезнь желудка и ряд других заболеваний.

Наступление третьей стадии не обязательно. Каждый человек имеет определенный запас адаптационной энергии. Стадия истощения наступает лишь в том случае, если функциональные резервы организма истощены, а восполнение запасов в силу различных причин не происходит. Поэтому важным условием сохранения собственного здоровья является способность личности своевременно разрешать проблемы, пусть даже с максимальным напряжением сил. Для восполнения запасов адаптационной энергии и восстановления защитных сил организма сотрудник должен организовать себе полноценный отдых.

До сих пор мы говорили о том, что представляют собой стрессы в общем. Несколько иначе разворачивается стрессовая реакция на травматическое событие. Когда стресс-фактор характеризуется запредельным воздействием на психологические, физиологические, адаптационные возможности человека и разрушает защиту, он вызывает травматический стресс. Далеко не каждая экстремальная ситуация способна вызвать травматический стресс. Люди, пережившие психотравмирующее событие, могут казаться ненормальными, их слова и поступки будут выглядеть странными, нелогичными.

Фазы травматического стресса:

1. Фаза психологического шока. Психологическая реакция на травмирующее событие, так же как и любая реакция на стресс, начинается с фазы шока, которая в большинстве случаев отличается кратковременностью. Содержательная сторона данной фазы заключается в двух основных компонентах: угнетение активности, сопровождающееся дезорганизацией деятельности и нарушением ориентировки в пространстве; отрицание происшедшего.

2. Фаза «воздействие». Характерным признаком данной фазы является выраженная эмоциональная реакция на психотравмирующее собы-

тие и его последствия. Независимо от того, какая эмоциональная реакция завладела человеком (сильный страх, тревога, гнев, плач, агрессия), ей свойственны крайняя степень интенсивности проявления и непосредственность. Постепенно на смену довлеющей эмоциональной реакции приходит реакция критики или сомнения в себе. Вспоминая психотравмирующее событие, человек пытается представить себе «что было бы, если бы...». Все это сопровождается болезненным осознанием неотвратимости происшедшего, признанием собственного бессилия и самобичеванием. Данная фаза имеет критическое значение, так как после нее либо начинается процесс выздоровления, либо происходит фиксация на психотравмирующем событии и последующее закрепление постстрессового состояния.

3. *Фаза нормального реагирования.* Данная фаза характеризуется восстановлением адаптационных механизмов: происходит принятие реальности, запускается процесс эмоционального отреагирования.

У лиц, переживших травматический стресс, может развиваться острое стрессовое расстройство (в течение месяца после события), посттравматическое стрессовое расстройство (через месяц после события), а также посттравматическое расстройство личности (на протяжении последующей жизни человека, пережившего травму).

Следует также учитывать, что один и тот же стрессор может либо вызвать, либо не вызвать болезненной стрессовой реакции: сотрудник органов внутренних дел может сформировать стойкий иммунитет к определенным сложностям, возникающим в процессе осуществления профессиональной деятельности.

Ситуация психологического стресса и сопровождающие ее негативные последствия зачастую не воспринимаются человеком, как угроза для его здоровья. Сотрудники органов внутренних дел не обращают внимания на тревожные сигналы, подаваемые организмом, предпочитая вытеснять различные переживания, эмоциональные реакции и даже расстройства. Лишь когда вошедшее в силу заболевание мешает социальной и профессиональной самореализации, а также личной жизни сотрудника, он начинает задумываться над причинами происходящего и над тем, откуда взять силы и как себе помочь. В зависимости от времени воздействия стресс-фактора, можно выделить три основных направления работы с негативными эмоциональными состояниями:

Фрустрация (от лат. *frustratio* – обман, неудача, тщетное ожидание) — эмоциональное состояние, вызванное неуспехом в удовлетворении потребности или ситуацией предполагаемой невозможности ее удовлетворить. З. Фрейд называл фрустрацию стрессом рухнувшей надежды. Фактически фрустрация возникает в ситуации конфликта между не-

удовлетворенными желаниями и ограничениями (запретами), существующими в обществе, а также в ситуации несоответствия желаний существующим возможностям.

Типичными эмоциональными реакциями на действие фрустраторов являются: агрессия и депрессия, которые могут перерасти в аутоагрессию с попытками самоубийства, причинения себе боли, увечий.

Лица невротического склада, неуверенные в себе, тревожно-мнительные по складу своего характера склонны к депрессивному реагированию на фрустрационную ситуацию. Вместе с тем лица, для которых характерны эмоциональная несдержанность, грубость в обращении с окружающими, неразвитость эмпатии, в ситуации фрустрации предпочитают реакции агрессивного характера. Длительное переживание эмоциональной напряженности, фрустрированность важных для данной личности потребностей могут приводить к эмоциональным срывам, одним из которых является аффект.

Аффект (от лат. *affectus* – душевное волнение, страсть) — это стремительно и бурно развивающееся эмоциональное переживание, с коротким периодом протекания, характеризующееся значительным нарушением волевой саморегуляции. Чем более развиты волевые качества, тем меньше поддается человек аффекту. Поэтому психологическая устойчивость является одной из основных профессионально необходимых характеристик сотрудника органов внутренних дел.

К индивидуально-психологическим особенностям личности субъекта, предрасполагающим к аффекту, относятся: значительное преобладание процессов возбуждения над процессами торможения, эмоциональная неустойчивость, повышенная чувствительность (сензитивность), ранимость, обидчивость, склонность к «застреванию» на психотравмирующих фактах, высокая, но неустойчивая самооценка.

Аффект вызывается очень сильными и неожиданными раздражителями, когда человек застигнут врасплох и не готов к обдуманной реакции на них. Могут встретиться и несколько иные ситуации, когда аффект возникает при многократных повторениях отрицательного воздействия. Повторяемость ведёт к накоплению, аккумуляции переживаний, которые могут в дальнейшем вызвать аффективный взрыв, по механизму «последней капли». Подобного рода физиологические аффекты получили название кумулятивных (накопительных) аффектов.

Тревога — зачастую негативно окрашенное, эмоциональное состояние психической напряженности, возникающее в результате предчувствия неопределенной, иногда неосознаваемой, неотвратимо приближающейся опасности.

Состояние тревоги проявляется на разных уровнях человеческой организации:

– на физиологическом уровне — дрожь, учащенное или прерывистое дыхание, неритмичное или усиленное сердцебиение, повышенное потоотделение, удушье, учащенные позывы к мочеиспусканию и т. п.;

– на эмоционально-когнитивном уровне — переживание беспомощности, растерянности, незащитности, бессилия; появление и усиление чувства нетерпения; возникновение амбивалентности чувств, порождающей нарушения волевой регуляции деятельности и т. д.;

– на поведенческом уровне — теребление (вырывание) волос, бесцельное блуждание по помещению, грызение ногтей (ручки, карандаша), кусание губ, «хрустение» пальцами, стук пальцами по столу, покачивание (тряска) ногой и т. д.

Все эти ощущения могут быть настолько интенсивными, что сильная тревога (равно как и страх) может завершиться сердечным приступом либо даже летальным исходом.

Состояние тревожности не всегда препятствует успешной служебной деятельности сотрудника. Все зависит, с одной стороны, от конкретного содержания, глубины и длительности состояния тревожности, а с другой — от адекватности или неадекватности этого состояния, вызвавших его раздражителей, от наличия или отсутствия самоконтроля, от форм реакции и степени «вязкости» состояния. «Мягкие» формы тревожности выполняют превентивную функцию, основное назначение которой заключается в мобилизации и усилении бдительности, а также в устранении недостатков путем контроля и перепроверки результатов деятельности. В данном случае тревога является конструктивной реакцией, так как побуждает человека к самоконтролю и волевой регуляции деятельности для достижения успеха или обеспечивает ему самосохранение.

Различают личностную тревожность (относительно постоянное и неизменное свойство личности) и тревогу, как эмоциональное состояние (ситуативная тревожность). Ситуативная (реактивная) тревожность порождается конкретной ситуацией, которая объективно вызывает беспокойство. Тревога, испытываемая человеком по отношению к конкретной ситуации, зависит от отрицательного эмоционального опыта, приобретенного человеком в похожей и иных жизненных ситуациях. Именно отрицательный эмоциональный опыт повышает и впоследствии порождает тревожность как черту личности, детерминируя тревожное, беспокойное поведение. Повышенный уровень личностной тревожности свидетельствует о недостаточности эмоциональной приспособленности, адаптированности сотрудника к вызывающим беспокойство жизненными ситуациями. Высокая личностная тревожность сотрудника органов

внутренних дел отрицательно сказывается на способности своевременно и качественно решать служебные задачи, предрасполагая к неадекватному реагированию на различные ситуации профессиональной деятельности.

Состояние устойчивой тревоги (тревожное расстройство) часто сопровождается депрессией. В более тяжелой форме оно проявляется в виде панических атак. В этой связи интересно отметить, что еще Фрейд называл тревожность «невротическим страхом» (в отличие от «реального страха») и с позиций психоанализа рассматривал состояние тревожности как «готовность к страху», как «страх ожидания», «боязливое ожидание».

Страх — эмоция, возникающая в ситуациях угрозы биологическому или социальному существованию индивида и направленная на источник действительной или воображаемой опасности. Латинское *stragts* (страх) обозначает опустошение, поражение, повержение на землю.

Если состояние тревоги возникает как чувство неопределенной опасности, то состояние страха проявляется как чувство непреодолимой опасности. В отличие от состояния тревоги при страхе источник опасности субъектом определен, даже если опасность мнимая и существует лишь в его сознании.

Наиболее общими причинами появления страха считаются: ощущение субъектом непреодолимой опасности для себя и своих близких, ощущение приближающейся неудачи, чувство собственной беспомощности, незащитности перед ней. В отличие от боли и других видов страдания, вызываемых реальным действием опасных для жизнедеятельности факторов, страх возникает при их предвосхищении. В зависимости от личностных особенностей индивида и характера угрозы чувство страха варьируется в достаточно широком диапазоне оттенков от опасения и боязни до испуга и ужаса.

Контролируемый страх предостерегает сотрудников органов внутренних дел от необдуманных поступков, позволяя сосредоточить внимание на источнике опасности и поиске путей ее нейтрализации. Совершенно иное дело, когда страх доминирует в сознании сотрудника, парализуя его волю и способность думать. Английский философ Фрэнсис Бекон говорил, что «...Нет ничего страшнее самого страха».

Состояние страха проявляется на разных уровнях человеческой организации:

– на физиологическом уровне — неконтролируемая дрожь, слабость во всем теле, скованность в движениях, дыхание поверхностное, неритмичное, сухость в горле, холодный пот или внезапный жар, потеря

или осиплость голоса. Некоторые люди в состоянии сильного страха ощущают тошноту, головокружение, частые позывы к мочеиспусканию;

– на эмоционально-когнитивном уровне — фиксация на единственном, чаще всего негативном выходе из ситуации, снижение уровня и остроты восприятия, растерянность, оглушённость. Воспоминания о травмирующем событии становятся фрагментарными, отрывочными;

– на поведенческом уровне — нарушения поведения от бессмысленных, панических метаний до состояния ступора (человек принимает так называемую эмбриональную позу: садится на корточки, обхватывает голову руками).

В экстремальных ситуациях, в зависимости от типа нервной системы, страх может вызвать такие реакции как замирание (ступор), бегство от источника опасности или борьбу (защитную агрессию). Данные реакции биологически обусловлены витальными инстинктами, но зачастую нецелесообразны в ситуации опасности. Замирание может происходить на трех уровнях — эмоциональном (утрата способности к эмоциональному реагированию), когнитивном (блокирование познавательных процессов) или поведенческом (физическая обездвиженность). Если воздействие стрессора запредельно, то замирание проявляется одновременно на всех трех уровнях. В такой ситуации человек может слышать и видеть, способен понимать, что ситуация опасна для жизни, но не может управлять собой. Иногда при замирании человек видит себя как бы со стороны (как в фильме), события для него утрачивают реальность. В панике, наоборот, человек начинает метаться, много и бессвязно говорит, суетится, но все его действия беспорядочны, малоэффективны и опасны для жизни.

Способ преодоления любого вида страха сугубо индивидуален, но в любом случае это путь логики, а не эмоций. Работа с чувством страха начинается с осознания того, что страх — это нормальная реакция на экстремальность ситуации. Бесстрашен не тот, кто не боится, а тот, кто умеет работать со страхом. Слово «страх» желательно заменить на другое, более нейтральное слово, например «беспокойство» или «волнение». «Управление волнением» человеку дается гораздо легче, чем «борьба со страхом». Сотрудник, который имеет в своем арсенале несколько отработанных алгоритмов действий в различных опасных ситуациях профессиональной деятельности, гораздо легче и успешнее справляется со своими негативными эмоциями и их физиологическими проявлениями. Если действия отработаны, то возрастает уверенность в собственных силах и появляется готовность действовать. Настрой на действие активизирует мышление, эмоции отходят на второй план, все силы организма мобилизуются на выполнение поставленной задачи.

Это многократно увеличивает шансы сотрудника органов внутренних дел не только избежать возможных травм, но и эффективно выполнить поставленные задачи.

Механизмы «запуска бесстрашия» есть у каждого из нас, однако они либо срабатывают в ответственный момент, либо нет. Вот почему необходимо научиться управлять ими. Чувство страха — это сигнал, призыв к действию. Когда сотрудник испытывает чувство страха, одна из самых главных задач — начать действовать не импульсивно, а осознанно. Риск неудачи и опасность для жизни многократно возрастают, если переживать страх в бездействии или в состоянии неконтролируемой активности. Осознанное действие, даже самое элементарное, отключает страх. «Шлейф» из вегетативных проявлений первоначально может выступать в качестве помехи, но постепенно интенсивность негативных телесных ощущений снизится до уровня, когда сотрудник перестанет воспринимать это как нечто значимое.

В состоянии страха дыхание сбивается, человек начинает дышать неравномерно, поверхностно, часто, с задержками. На характер дыхания, безусловно, влияет эмоциональное состояние человека, причем это влияние «работает» и в обратную сторону.

Разработано множество дыхательных техник и упражнений. Сотрудник органов внутренних дел может взять на вооружение то, что больше понравится. В качестве примера можно привести эффективную дыхательную технику «Дыхание по квадрату», состоящую из четырех тактов дыхательного цикла, равных по длительности: четыре счета — вдох, четыре счета — пауза, четыре счета — выдох, четыре счета — пауза. Сначала важно научиться контролировать длительность вдоха, выдоха и паузы между ними. Необходимо замерить, сколько секунд длится вдох, сколько пауза и сколько выдох. Постоянно тренируясь в правильном выполнении данного упражнения, можно постепенно выровнять показатели. Дышать необходимо так, чтобы длительность вдоха и выдоха была одинаковой, и столько же длилась пауза между ними. Регулярное применение данной техники, около 10 минут в день, оказывает общее оздоровительное воздействие на организм.

Следует добавить, что любое упражнение, приводящее в порядок дыхание, и переводящее фокус внимания на него, помогает справиться с проявлениями чувства страха.

Для работы с чувством страха эффективно также использовать различные психологические приемы, которые помогают создать необходимый «боевой» настрой, настраивают мышление на конструктивность и позитивность. Для правильного психологического настроения сотруднику органов внутренних дел рекомендуется создать или подобрать

для себя «мобилизующий» ритуал, то есть фразы и жесты, которые максимально настроят на выполнение профессиональных задач в экстремальных ситуациях деятельности. Например: «Я готов это сделать (преодолеть, выполнить)! Я лучший!» и т. п.

Страх может быть полезным, когда он помогает избежать опасности. Поэтому бороться со страхом нужно только тогда, когда он мешает выполнять оперативно-служебные задачи. Сотруднику органов внутренних дел необходимо воспитать в себе бесстрашие, то есть способность подавлять в себе страх и подчинять свое поведение необходимости, целесообразности, разуму, моральным нормам, приказу.

Агрессия — это феномен, проявляющийся в мотивированном разрушительном поведении, в результате которого причиняется вред (ущерб) другому человеку или возникают отрицательные переживания, сопровождающиеся подавленностью настроения, страхом, напряженностью. Агрессивные проявления могут находиться как в пределах конструктивной защитной реакции, так и возникать в виде неадекватного ответа на воздействие стимулов среды. В условиях повышенных стрессовых нагрузок сотрудники органов внутренних дел склонны к экспрессивному подавлению накапливающихся негативных эмоций, что приводит к усилению агрессивных и враждебных проявлений. Проявление агрессии всегда детерминировано, а причины собственного агрессивного поведения могут быть как понятны субъекту, так и скрыты от него. Например, в сложных и трудных (фрустрирующих) ситуациях, вызывающих психическую напряженность, проявление агрессии может выступить в качестве способа психической разрядки. При этом субъект может осознавать, что такое поведение нанесет вред не только объекту нападения, но и самому «агрессору». Факт осознания при этом не предотвращает реализацию агрессивного поведения. Здесь агрессия не направлена на достижение какой-либо осознаваемой выгоды для агрессора, она возникает как ответ на сильный негативный аффект и проявляется в виде побуждения ударить другого человека или разбить, разломать какую-нибудь вещь. Агрессивное поведение реализуется субъектом при следующих условиях: субъект предрасположен к проявлению агрессии, ситуация оценивается им как угрожающая, когнитивная дисфункция не позволяет найти более конструктивные решения.

2.2. Приемы неотложной психологической помощи в стрессовой ситуации

Для сферы профессиональной деятельности неспособность субъекта труда справляться с состояниями психической напряженности яв-

ляется существенным препятствием в обеспечении ее эффективности и надежности. В качестве решения данной проблемы ученые предлагают развивать способности к осознанной и рефлексивной регуляции эмоций, что способствует самоконтролю различных негативных аффектов. Речь идет о «квалификационной характеристике», определяющей адаптивное поведение в эмоционально затрудненных ситуациях деятельности, которая может быть обозначена как компетентность субъекта труда в сфере эмоционально-волевой саморегуляции. Важным направлением здесь является обучение приемам неотложной психологической помощи для снятия состояний психической напряженности.

1. Отвлечение внимания.

Одним из способов позитивного переключения, выполняющего роль блокиратора для негативных мыслей и переживаний, являются упражнения на отвлечение внимания. Привлекательность метода заключается в том, что его можно применять где угодно и когда угодно, он не предъявляет каких-либо серьезных требований к психологической грамотности сотрудника, не требует серьезной внутренней работы. Даже временное отвлечение внимания от стрессовой ситуации позволит нормализовать эмоциональное состояние, переключить свое внимание с проблемной ситуации на нейтральную. Способы отвлечения (переключения) внимания разнообразны, предложенный перечень не является исчерпывающим: смочить лоб, виски и руки холодной водой; медленно сосчитать до 10 (до 20, до 100); медленно выпить стакан воды, сосредоточившись на внутренних ощущениях, которые вызывает процесс поступления воды в организм; сделать небольшую физическую разминку; дать выход негативной энергии на неодушевленные предметы (разорвать или скомкать лист бумаги, стукнуть кулаком по столу, закричать и т. п.); применить метод локальной инвентаризации (в помещении скрупулезно пересчитать различные предметы: ручки, книги, листы бумаги; запомнить расположение предметов относительно друг друга и т. п.); включить музыку, посмотреть фильм и т. п.

2. Изменение отношения к стрессогенному событию.

Оказавшись в стрессовой ситуации, человек зачастую реагирует не на саму ситуацию, а на свое отношение к ней. Одним из способов, позволяющих изменить отношение к стрессовой ситуации, является снижение уровня значимости ситуации следующим образом.

Извлечение положительного опыта. Например: «Хоть я и получил выговор за ошибки в работе, зато теперь я знаю, на что мне нужно обратить особое внимание».

Сравнение собственных невзгод с чужими неудачами. Например: «Меня не назначили на вышестоящую должность, а мой коллега попал под сокращение».

Обесценивание цели. Например: «Раньше я хотел перевестись на должность оперуполномоченного, но мне не подписали рапорт. Ненормированный рабочий день, отсутствие личной жизни, служба в «зоне риска», высокая степень профессиональной деформации — вот то, что я получил бы в итоге».

Зачастую от того, как мы воспринимаем происходящие события, какое им придаем значение, какими эмоциями окрашиваем, зависит наше самочувствие и настроение. Причины появления состояний эмоционального напряжения нередко кроются в нас самих и объясняются нашими индивидуально-психологическими особенностями.

3. Вербализация переживаний.

Снизить значимость травмирующего события можно путем вербализации переживаний и негативных мыслей. Когда человек вслух проговаривает то, что его беспокоит, он ослабляет вредоносное воздействие стрессогенного фактора. Желательно, чтобы в этот момент рядом был человек, который готов выслушать и поддержать. Но даже если такого человека не оказалось рядом, то можно просто написать на бумаге то, что вас огорчает или раздражает. Положительно сказывается общение с незнакомыми людьми, которые могут воспринять вашу ситуацию с иной, порой неожиданной стороны, предложить неординарный способ разрешения проблемной ситуации, поделиться с вами уникальным жизненным опытом. Благодаря психологической помощи семьи, близких, друзей, нейтрализуются отрицательные эмоции и неблагоприятные психические состояния.

4. Противострессовое дыхание.

В стрессовой ситуации человек испытывает сильное физическое напряжение, которое можно снизить перестройкой своего дыхания на иной режим. Общий алгоритм противострессового дыхания следующий: медленный глубокий вдох через нос, на пике вдоха задержка дыхания, затем выдох как можно медленнее. Примерное соотношение длительности вдоха и выдоха 1:2. Это успокаивающее дыхание. Постарайтесь представить себе, что с каждым глубоким вдохом и продолжительным выдохом вы частично избавляетесь от стрессового напряжения.

Более сложный вариант противострессового дыхания — это дыхание на счет 7–11 (вдох выполняется 7 секунд, выдох длится 11 секунд). При выполнении этого упражнения рекомендуется дышать очень медленно и глубоко, причем так, чтобы весь цикл дыхания занимал около 20 секунд. При отсутствии навыка в выполнении данного упражнения

не исключаются дискомфортные ощущения и излишнее напряжение. Глубокий вдох смягчает напряжение, растянутый во времени выдох расслабляет живот.

Если вы почувствовали легкое головокружение, впервые попробовав этот способ, следует сократить время выполнения (например, на 3–7 секунд) и выполнять менее глубокий вдох¹.

5. Использование формул самоубеждения и самовнушения².

Формулы самоубеждения и самовнушения должны быть краткими, категоричными и носить утверждающий характер. С их помощью запускается процесс нервно-мышечного расслабления, либо процесс эмоционального возбуждения, что позволяет сотруднику самостоятельно сформировать нужное психическое состояние. Использование специальных формул для коррекции функционального состояния носит, как правило, индивидуальный характер. Самоубеждение — умение подчинять свои личные мотивы требованиям и интересам долга («Я должен», «Я смогу», «Я преодолею», «Я выдержу», «Я справлюсь» и т. п.). Самовнушение — это метод психической саморегуляции, основанный на внушении самому себе каких-либо мыслей, желаний, образов, ощущений, состояний («Я спокоен», «Я сосредоточен и собран», «Я готов к решительным действиям», «Я вынослив и неприхотлив» и т. п.).

2.3. Психическая саморегуляция эмоционального состояния с использованием специальных релаксационных психотехник

К специальным релаксационным психотехникам, позволяющим оказывать воздействие на собственное эмоциональное состояние, можно отнести дыхательную гимнастику, технику нервно-мышечной релаксации, идеомоторную тренировку, аутогенную тренировку. Для того чтобы овладеть ими, необходимо запастись терпением и свободным временем. Без предварительной подготовки и тренировки их использование не будет оказывать необходимый эффект.

1. Дыхательная гимнастика.

Культура дыхательных упражнений в основном заимствована из системы йогов. Контроль частоты, ритма и глубины дыхания позволяет изменять режим функционирования различных физиологических систем. Тренировка дыхания считается одним из эффективных способов регуляции эмоционального состояния. Причем с помощью изменения

¹ Петров В.Е., Филипенкова Н.Ю. Психотехнологии оказания помощи и самопомощи сотрудникам полиции в экстремальных условиях: учеб.-метод. пособие. 2-е изд., перераб. и доп. – Домодедово, 2011. С. 27–28.

техники выполнения дыхания на организм оказывается либо успокоительное, либо активизирующее воздействие. Известно, что дыхание с более продолжительным вдохом ведёт к активизации организма, а дыхание с более продолжительным выдохом, наоборот, вызывает успокоение. Использование дыхательных упражнений в комплексе с другими приёмами повышает их эффективность. Особенно благоприятно их сочетание с техниками нервно-мышечной релаксации.

Для начального освоения можно предложить два вида дыхания: нижнее (брюшное) и верхнее (ключичное).

Выполняется брюшное дыхание следующим образом: на счет 1–2–3–4 осуществляется медленный вдох, при этом живот выпячивается вперед, мышцы живота расслаблены, а грудная клетка неподвижна. Затем на следующие 4 счета проводится задержка дыхания и плавный выдох на 6 счетов, сопровождаемый подтягиванием мышц живота к позвоночнику. Перед следующим вдохом опять следует пауза на 2–4 счета. Дышать нужно только носом, без усилий и напряжения. Уже через 3–5 минут такого дыхания вы заметите, что ваше состояние стало заметно спокойней и уравновешенней.

Ключичное дыхание выполняется, когда необходимо взбодриться после монотонной работы, скинуть усталость, подготовиться к активной деятельности. Оно проводится энергичным глубоким вдохом через нос с поднятием плеч и резким коротким выдохом через рот (другой вариант на один вдох три резких коротких выдоха). При этом никаких пауз между вдохом и выдохом не производится. Уже через несколько циклов такого дыхания появится ощущение мурашек на спине, прилив свежести и бодрости.

2. Техника нервно-мышечной релаксации.

Техника нервно-мышечной релаксации представляет собой комплекс упражнений, направленных на максимальное напряжение и последующее расслабление определенных групп мышц, что сопровождается ощущениями тепла и тяжести. Состояния напряженности, в числе которых стресс, страх, тревога, связаны с мышечным напряжением. Ослабляя напряжения мышц, можно достигнуть значительного уменьшения беспокойства, тревоги, других проявлений повышенного возбуждения. Нервно-мышечной релаксация, основанная на контрастных ощущениях напряжения и расслабления мышц, вызывает релаксацию психологическую.

3. Идеомоторная тренировка.

В тех случаях, когда сотрудник овладел техникой нервно-мышечной релаксации, двигательные релаксационные упражнения могут быть трансформированы в их мысленное воспроизведение, то есть в идеомо-

торную тренировку. Основу идеомоторной тренировки составляет сходный эффект реального и воображаемого действия. Но ключевым моментом в применении данной психотехники является обязательное освоение двигательного акта в реальности. Мысленное воспроизведение освоенных ранее актов способствует стабилизации и закреплению навыков.

4. Аутогенная тренировка.

В настоящее время термин «аутогенная тренировка» является обобщающим названием для всех техник, основанных на принципе самовоздействия при помощи формул самовнушения. Аутогенная тренировка позволяет самостоятельно преодолевать эмоциональную напряженность, а также формировать и поддерживать функциональное состояние, обеспечивающее высокую эффективность деятельности. В результате аутогенной тренировки улучшается настроение, происходит восполнение ресурсных запасов. Аутогенная тренировка оказывает значительное влияние на способность целенаправленно управлять своим поведением и эмоциональным состоянием в сложных ситуациях деятельности.

Основные позы тренировки: сидя, полулежа или поза «кучера»; лежа (для самостоятельных занятий). Перед началом сеанса дается следующая установка: «Принятое положение удобно. Вам ничто не мешает, не тревожит и не беспокоит. Приступаем к тренировке».

Словесные формулы излагаются в спокойной, естественной форме, несколько пониженным тоном. После каждой формулы самовнушения (внушения) выдерживается пауза 5–7 секунд, во время которой обучаемые мысленно повторяют заданную словесную формулу и вызывают у себя яркие образные представления о сказанном при закрытых глазах.

Формула внушения произносится повелительным тоном. Специальная методика выхода позволяет за короткое время эффективно перейти от расслабленного состояния к максимальной активности.

Сеансы лучше проводить под руководством психолога в строго определенное время, в помещении, позволяющем сотрудникам расположиться по кругу.

При возникновении у сотрудников состояний переутомления, повышенной эмоциональной возбудимости, нарушениях сна рекомендуется проводить психокоррекцию с использованием различных методов психической саморегуляции.

Существуют и другие методы психической саморегуляции, позволяющие достигнуть общего релаксационного эффекта путем снижения нервно-эмоционального напряжения. Ключевой проблемой использования различных приемов и психотехнологий саморегуляции эмоционального состояния является незаинтересованность самого сотрудника в их

освоении, так как это требует не только свободного времени, но и приложения волевых усилий. Сотрудники предпочитают получить расслабляющий эффект мгновенно, без лишних энергозатрат, что приводит к чрезмерному употреблению алкоголя и других психоактивных веществ.

Вопросы и задания для самоконтроля

1. Охарактеризуйте состояния эмоциональной напряженности, сопровождающие профессиональную деятельность сотрудников органов внутренних дел.
2. Какие основные реакции может вызвать чувство страха?
3. Какие индивидуально-психологические особенности предрасполагают к аффекту?
4. Какова динамика развития стресса?
5. Какие фазы выделяют в травматическом стрессе?
6. Какие приемы неотложной психологической помощи рекомендуется использовать в стрессовой ситуации?
7. Какие требования предъявляются к составлению формул самоубеждения и самовнушения?
8. Что относится к специальным релаксационным психотехникам?
9. В чем принципиальное различие техник выполнения брюшного и ключичного дыхания?
10. Какой принцип заложен в аутогенную тренировку?

Глава 3. Профессиональное общение сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации

3.1. Психологические особенности профессионального общения сотрудника органов внутренних дел Российской Федерации

При осуществлении коммуникаций с гражданами, сотрудник органов внутренних дел не только выполняет свои служебные обязанности, но также и формирует в глазах общественности как образ государственной власти в целом, так и правоохранительных органов в частности.

Имея доступ к параметрам, которые носят объективный характер, сотрудники полиции могут получить информацию относительно характеристик партнера по общению, таких как его возраст, эмоциональное состояние, значимость процесса общения для партнера, статусные притязания, степень связи с криминальной средой и т. д.

В психологии под «общением понимается передача информации от человека к человеку, сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия и восприятие (понимание) партнера»¹.

Профессиональное общение представляет собой такую разновидность взаимодействия между людьми, которая осуществляется на основе определенного вида деятельности и предполагает достижение конкретного результата. Профессиональное общение, в отличие от повседневного бытового, межличностного взаимодействия людей, часто носит вынужденный характер и более жестко нормативно, символически — организационно и культурно регламентировано².

Профессиональное общение сотрудников полиции — это «обусловленный правом, актами органов государственного управления и служебным этикетом процесс установления и поддержания (средствами и приемами общения) служебно-психологического контакта, позволяющего успешно решать задачи по охране общественного порядка и борьбе с преступностью».

Особенностью профессионального общения сотрудников органов внутренних дел является то, что оно, как правило, официальное, достаточно четко регламентировано законами и подзаконными актами (фор-

¹ Психология общения. Энциклопедический словарь / под общ. ред. А.А. Бодалева. — М., 2011. С. 30.

² Юренкова В.А., Душкин А.С. Психология общения и переговоров: учебное пособие. — СПб, 2014. С. 25.

мализация общения), а потому часто является принудительным как для граждан, так и для самих сотрудников.

На выполнение обязанностей не должно влиять ни настроение, ни эмоции. Наделённый властными полномочиями сотрудник имеет психологическое преимущество. Данный факт позволяет диктовать условия служебного общения, выбирать его место, время и способ.

«Специфика профессионального общения сотрудников правоохранительных органов определяется также:

– спецификой мотивов вступления в общение (это обстоятельство ограничивает круг участников общения, определяет его содержание и цели);

– наличием нескольких целей в каждом акте общения, кроме получения информации о правонарушении;

– конфликтный характер общения в связи с конкретизацией мотивов вступления в общение, так как цели участников общения часто либо не совпадают, либо не до конца осознаются;

– особенности психических состояний участников общения, которые характеризуются повышенным нервным напряжением из-за высокой ответственности за результаты общения и доминирования отрицательных эмоциональных состояний;

– особая значимость психологического контакта для оптимизации процесса общения»¹.

Анализ структуры профессионального общения сотрудников правоохранительных органов и его динамики позволяет выделить четыре основных этапа²:

1. Психологическое «прочтение» особенностей поведения, внешнего облика, использование имеющейся информации о конкретном человеке и составление первичного психологического портрета взаимодействующего;

2. Поиск психологических предпосылок эффективности общения и создание благоприятных условий для межличностного контакта;

3. Воздействие в процессе профессионального общения на других лиц со стороны сотрудника органов внутренних дел с целью решения оперативно-служебных задач;

¹ Чуфаровский Ю.В. Психология оперативно-розыскной и следственной деятельности: учебное пособие. – М., 2015. С. 54.

² Вербальные и невербальные средства коммуникации в профессиональном общении сотрудника ОВД РФ. URL: <https://galereya-porter.ru/ege/ege9/archives/402> (дата обращения: 25.03.2023).

4. Оценка результатов конкретного акта общения и планирование содержания и процесса дальнейших контактов с определенными лицами (правонарушителями, гражданами, сотрудниками правоохранительных органов, начальниками, подчиненными).

Основными факторами, влияющими на эффективность общения в профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел, являются:

1. Личность сотрудника. Большое значение имеют следующие качества: умение устанавливать и поддерживать психологический контакт, общительность, умение изучать психологические особенности собеседника;

2. Психологические особенности и психические состояния людей, с которыми предстоит общаться;

3. Контекст общения;

4. Цель общения.

Сотрудники органов внутренних дел общаются с совершенно разными категориями граждан, с их индивидуальными особенностями, которые предопределены психической конституцией, типом темперамента и характера, различным жизненным опытом, индивидуальными формами отражения действительности, различным общеобразовательным и культурным уровнем, с их идеалами, убеждениями, интересами, установками, мотивами, целями, мировоззрением и ориентацией.

В зависимости от категории граждан сотрудник определяет свой стиль общения, позицию и роль, выбирает средства и методы общения. Основой является понимание типичных проблем тех категорий граждан, с которыми общается сотрудник, значимости для них самого общения, их интересов, потребностей и т. д.

3.2. Психотехника построения речи в деятельности сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации

Речь является важным показателем профессионализма сотрудника органов внутренних дел и проявляется в его умении грамотно, доходчиво и точно передавать мысли, получать важную и необходимую информацию, требовать выполнения своих законных требований. Для этого сотрудник полиции использует специальные приемы.

1. *Прием психологически обоснованной композиции речевого сообщения.* Данный прием заключается в необходимости продуманно выстраивать свои речевые сообщения в соответствии со спецификой ситуации.

Для успешного применения указанного приёма сотрудник полиции должен придерживаться ряда правил.

Правило приоритетности цели сообщения. Лишь отчётливо представляя цель сообщения, можно грамотно построить его. Таким образом, сотрудник органов внутренних дел своими речевыми сообщениями должен ориентироваться на достижение целей профессиональной деятельности.

Правило решаемой психологической задачи. Выполняя свои функциональные обязанности, каждый сотрудник полиции должен уметь грамотно и верно ставить психологические задачи, решение которых позволяет успешно достичь результата. Любое речевое сообщение подчиняется психологической задаче и цели профессиональной деятельности. Установление психологического контакта, достижение взаимопонимания, снятие психологических барьеров, установление истины и т. п. — это лишь небольшой перечень психологических задач, решаемых сотрудником органов внутренних дел в процессе профессионального общения. Правильно использованные вербальные и невербальные средства, способы и уровни общения дают возможность верно реализовать указанное правило.

Правило содержательной и смысловой проработки задачи. Подчиняясь психологической задаче и цели, речевое сообщение должно быть содержательно продумано. Сотрудник заранее планирует и анализирует тематику разговора, готовит необходимые вопросы и комментарии, соответствующие теме. Логичная, структурированная речь сотрудника полиции — неотъемлемая часть профессиональной деятельности.

Правило лексической проработки задачи. Правоохранительная деятельность характеризуется многочисленными терминами. Сотрудник полиции должен умело ими пользоваться, но при этом грамотно и лексически верно подбирать слова при общении с людьми, не всегда осведомлёнными в данной терминологии. Речевое высказывание должно быть понятно собеседнику.

Правило адаптации «словесной партитуры» речи к особенностям собеседника. Следует отметить и тот факт, что в определённых ситуациях сотруднику органов внутренних дел необходимо придерживаться указанного правила. При общении с представителями уголовного мира допустимо применение слов и выражений, понятных и близких таковым. Это позволяет с лёгкостью установить контакт, давая понять о хорошей осведомлённости полицейского о жизни нарушителей закона. Зачастую это приносит положительные плоды в профессиональной деятельности.

2. *Правила речевой культуры.* Речь полицейского при официальном разговоре с гражданами должна отвечать требованиям государственно-правового статуса и нормам цивилизованного, служебного и делового общения. Исходя из этого, сотруднику полиции необходимо знать ряд правил.

Правило нормативной вежливости, призывающее к соблюдению требований нормативных правовых документов.

Правила речевого этикета, обязывающие придерживаться культурных правил речевого поведения, принятых в обществе. К ним относятся: правило приветствия, правило представления, правила культурного обращения, правила просьб, пожеланий, одобрений, тактичного выражения неодобрения, умение извиняться и прощать.

Правило правовой языковой культуры, которое предусматривает свободное владение профессиональным юридическим языком, построением выражений, точным знанием многих законов и иных нормативных правовых документов.

Правило общей языковой культуры, которое обязывает максимально использовать богатства родного языка, его словарного запаса, речевых оборотов.

Правило смысловой культуры, которое заключается в стремлении и умении содержательно, логично, точно, четко, ясно выразить в словах свои мысли и чувства.

3. *Соблюдение законов и норм формальной логики.* Формальная логика — учение об общих законах и требованиях к построению доказательств и опровержений. Основные требования ее в речи сотрудника полиции воплощаются в следующих правилах.

Правило тождества — любое утверждение необходимо формулировать точно, однозначно, не допуская возможности двойственных толкований. Чем яснее и точнее сотрудник органов внутренних дел сформулирует свою мысль, тем больше шансов, что она будет качественно усвоена гражданином и поможет качественно решить поставленную задачу.

Правило непротиворечивости — суждения сотрудника полиции должны быть согласованными и точными. Следует обращать внимание на недопустимость в речевом общении высказываний, содержащих противоречия.

Правило аргументации — при правильном построении речевого высказывания сотрудник органов внутренних дел должен использовать не только утверждения, но и их аргументацию. Необходимо дополнять аргументом тезис, требующий доказательств. В профессиональном общении следует избегать сомнительной и недостоверной аргументации.

Правило достаточного основания — дополняет и развивает предыдущее правило. Речь сотрудника полиции наиболее эффективна, когда обоснованиям и аргументации отводится больше внимания, чем прямым утверждениям. Основательные и достаточные аргументы, подкрепляющие истинность утверждений, позволяют успешнее воздействовать на собеседника.

4. *Прием варьирования техникой речи в процессе высказывания.* Сотруднику полиции необходимо заботиться о том, чтобы не только использовать все традиционные средства общения, но и в полном соответствии с содержанием высказывания варьировать ими. К приёму варьирования техникой речи относят следующие правила.

Правило разнообразия — сотруднику органов внутренних дел следует разнообразить психотехнику речевого высказывания. Рекомендуется использовать данное правило в согласии с логикой и содержанием высказывания. Не следует использовать лишь язык инструкций и статей уголовного кодекса или кодекса об административных правонарушениях, говорить невыразительным тоном или только в тоне обвинений, использовать речевые утверждения без доказательств и аргументации. Использование правила разнообразия позволяет сотруднику полиции повысить эффективность профессионального общения.

Правило выделения — при построении речевого высказывания сотруднику полиции необходимо помнить о выделении всеми средствами общения важнейших положений высказывания, промежуточных констатации и выводов, заключений.

Правило живой разговорной речи — живая разговорная речь является наиболее понятной для слушателя. Не все ситуации профессионального общения подразумевают использование таковой. В некоторых ситуациях сотрудник вправе использовать данное правило. Эмоциональная выразительная речь без использования документов позволяет разнообразить и упростить процесс общения.

Правило выбора стиля речи — выбор стиля общения является трудной задачей для любого человека. Этот выбор зависит от многих факторов. Мы используем речь в разных ситуациях: на работе, дома, с друзьями и в других местах. Речь в данном случае различается стилевыми особенностями. Стиль речи меняется в зависимости от целей и контингента общения. У сотрудника органов внутренних дел выбор стиля речи зависит от объективных и субъективных обстоятельств. Ему необходимо уметь видоизменять стиль речи при выполнении служебных обязанностей.

5. *Прием диалогичности.* Сотрудник органов внутренних дел в своей профессиональной деятельности использует и монологическую

и диалогическую речь. В зависимости от поставленных задач полицейскому необходимо применять различные виды речевых высказываний. Монолог необходим при проведении совещаний и занятий с сотрудниками, для выступлений перед населением и в подобных ситуациях. В большинстве случаев сотрудник полиции использует диалогическую речь. Значение диалога огромно. Диалогическая речь позволяет установить психологический контакт, получить необходимые ответы на вопросы, более эффективно взаимодействовать с оппонентом.

Вопросы и задания для самоконтроля

1. Что понимается под профессиональным общением сотрудника органов внутренних дел?
2. Охарактеризовать психологические особенности профессионального общения сотрудника органов внутренних дел.
4. Перечислить основные приёмы построения речевых высказываний сотрудником органов внутренних дел.
5. Охарактеризовать приём психологически обоснованной композиции речевого сообщения.
6. Перечислить и охарактеризовать правила, относящиеся к приему варьирования техникой речи в процессе высказывания.
7. В чём специфика приёма выразительности речевого высказывания сотрудника полиции?
8. Охарактеризовать важность приёма диалогичности в процессе профессионального общения сотрудника полиции.

Глава 4. Условия эффективного общения сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации с гражданами

4.1. Этапы профессионального общения

В настоящее время в профессиональном общении выделяют следующие этапы:

- первый этап — установление контакта;
- второй этап — ориентации в ситуации;
- третий этап — обсуждение вопроса, проблемы;
- четвёртый этап — принятие решения;
- пятый этап — выход из контакта.

Рассмотрим каждый из этапов профессионального общения сотрудников полиции.

Первый этап — основной и включает в себя *составление первичного психологического портрета и создание благоприятных условий для межличностного контакта.*

На данный момент в профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел широко используются словесный портрет (выраженный в словах) и образный (обозначенный в рисунке) для обозначения некоторой совокупности информации о том или ином лице. Однако в деятельности сотрудников полиции является значимым также психологический портрет, обогащающий знания о лицах и группах, представляющих оперативно-служебный интерес. Составить психологический портрет — это значит выявить психологические особенности конкретного человека, обращая особое внимание на те особенности темперамента, характера, которые помогут в решении поставленной задачи.

При наблюдении за человеком необходимо учитывать его вербальные и невербальные особенности поведения:

- содержание, направленность, лексика и характер высказываний (свидетельствуют о мотивах и ценностях человека);
- произношение, темпоинтонационные особенности речи (говорят о национальности, темпераменте человека);
- как человек двигается, перемещается, дотрагивается ли он до вас, какую дистанцию выбрал;
- насколько выразительна мимика и пантомимика;
- конгруэнтность между сказанным и жестами;
- яркость выражения лица, глаз, тела.

Для составления первичного психологического портрета особое значение имеет также анализ внешнего облика человека — особенности

и манера ношения одежды, аккуратность в оформлении внешнего вида, следование или игнорирование моды, подражание в ношении одежды другим людям и т. д.

Например, для определения степени причастности человека к криминальному миру и составления его психологического портрета необходимо учесть следующие характеристики:

- речевые особенности (наличие жаргона, содержание и направленность речевой деятельности и т. п.);
- динамику общения и окружения человека (специфика обращения людей друг к другу, наличие кличек, эмоциональный тон обращения и т. п.)
- поведение человека и степень его участия в криминальных действиях;
- особенности внешнего вида (одежда, прическа и т. п.), особое значение имеет наличие татуировок.

Объективности психологического портрета можно добиться только в результате выявления и оценки всего комплекса внешних признаков состояний и свойств человека. Составление первичного психологического портрета необходимо прежде всего для понимания причины действий взаимодействующего с сотрудником полиции, оценить их содержание, спрогнозировать возможные сценарии поведения.

Создание благоприятных условий для межличностного контакта

Психологический контакт — доверительное отношение между людьми, возникающее на основе заинтересованности в общении. Установление психологического контакта необходимо для достижения определённых целей. В служебной деятельности за счёт формирования у гражданина заинтересованности в беседе сотрудник полиции может получить необходимую ему информацию, заставить гражданина уступить, усвоить какие-то сведения и т. п. Поэтому навыки установления психологического контакта крайне необходимы.

Кроме того, ещё на первом, начальном, этапе необходимо определить эмоциональное состояние партнера и в зависимости от этого либо самому войти в подобное состояние, либо постепенно и ненавязчиво помочь партнеру выйти из нежелательного для вас состояния.

Для достижения общих целей общения существуют приемы и правила установления психологического контакта с собеседником.

Первый прием — первичное накопление согласия и включение собеседника в общение — основан на следующих правилах:

- правило выбора нейтральной темы для начала общения (рекомендуется начинать разговор не с официальных вопросов, а с какой-либо нейтральной темы);

- правило избегания противоречий и несогласия со стороны собеседника в начале общения (это необходимо для того, чтобы в начале разговора собеседник убедился в необходимости следовать логике сотрудника полиции и соглашаться с тем, что бессмысленно отрицать);

- правило создания первичного «тяготения» к другому лицу;

- правило психологического «поглаживания» (т. е. тактичное, мягкое прикосновение к внутреннему миру человека, создающее положительный психологический фон настроения).

Второй прием — установление психологического контакта с учетом мотивации собеседника.

Установление психологического контакта и целей общения при мотивации сотрудничества сложностей не вызывает. Иное дело общение с лицом, в основе которого лежат различные мотивы отказа от общения. В основе этих мотивов могут быть разные причины: личная заинтересованность в исходе дела, установка на противоборство с сотрудником полиции, сокрытие важной информации и т. п.

Следующий этап — ориентация в ситуации. Это помогает определить стратегию и тактику взаимодействия, развитие интереса к общению и вовлечение партнера в область совместных интересов. В ходе этого этапа необходимо выяснить продолжительность разговора (свернутый, четкий и конкретный или подробный, развернутый), и в зависимости от этого строить тактику общения. Основные задачи этапа ориентации в ситуации:

- вызвать интерес собеседника к предстоящей беседе и вовлечь его в обсуждение;

- выявить самооценку собеседника и сориентироваться в распределении ролей;

- приступить к решению основной цели общения.

Исследователями обнаружено, что люди получают информацию через три основных канала: зрение, слух и движения. Определить, какая из систем является ведущей у конкретного человека, можно по часто употребляемым словам.

1. Визуальная репрезентативная система — слова, используемые в разговоре: представьте, ярко, видимо, прозрачно, перспектива, ясно, видеть, глядеть, следить, ослепительно и т. п.

2. Аудиальная репрезентативная система — слова: послушайте, громко, созвучно, логично, тихо, вскрикнуть, сказать, услышать и т. п.

3. Кинестетическая репрезентативная система — слова: чувствую, удобно, легко, трудно, напрягаться, коснуться, сырой, ощущать и т. п.

Обращение внимания на предикаты, применяемые человеком в процессе общения, позволяет определить его основную репрезентативную систему, и далее — построить разговор с учетом языка взаимодействующего человека.

Также определить ведущую репрезентативную систему человека можно по жестам рук (визуальная модальность — на уровне лица, аудиальная — выше пояса, кинестетическая — ниже пояса), по темпу речи (визуальная модальность — ускоренный, аудиальная — ровный, размеренный, кинестетическая — замедленный), по интонации речи (визуальная модальность — повышенная, аудиальная — монотонная, кинестетическая — пониженная).

Сотруднику полиции целесообразно формулировать свои вопросы, ориентируясь на основную систему партнера по общению, что способствует наиболее эффективному решению профессиональных задач в процессе общения.

На третьем этапе происходит обсуждение вопроса, проблемы. Данный этап предполагает воздействие сотрудника полиции на других лиц с целью решения оперативно-служебных задач.

Для достижения успеха важно подчеркнуть единство позиций. В начале разговора надо всё сделать для того, чтобы не противопоставить себя собеседнику. Целесообразно сначала поговорить о том, что объединяет, о совместных интересах, сказать что-нибудь приятное для другого. Не помешает продумать первые три фразы, на которые бы он ответил «да». Это будет способствовать созданию доброжелательной атмосферы для дальнейшего обсуждения проблемы.

С точки зрения психологии воздействие в процессе общения понимается как перенос информации от одного человека к другому, сопровождаемый преднамеренным изменением нежелательных установок, намерений, представлений, оценок состояния и поведения собеседника. Воздействие может привести к полному или частичному согласию с точкой зрения и позицией представителя власти, либо обнажить противоречия и явиться поводом для конфликта.

Поэтому весьма важно в результате этого этапа устранить противоречия, непонимания, разногласия и достигнуть в итоге взаимопонимания. Приемы психологического воздействия в процессе общения сотрудников правоохранительных органов специфичны, так как имеют целью согласованность и достижение общего результата в совместной деятельности.

Специфика внеорганизационного общения сотрудников полиции (во взаимодействии с подозреваемыми, обвиняемыми, свидетелями, очевидцами, потерпевшими, заявителями и т. д.) состоит в том, что оно строго регламентировано правовыми нормами и обременено дополнительными трудностями, связанными с нежеланием сотрудничать со стороны ряда лиц, преодолением внутреннего сопротивления, скрываемыми обстоятельствами и т. д. Данные обстоятельства создают значительную психологическую напряженность и определенные затруднения в общении сотрудников полиции с указанными категориями граждан. В связи с этим большой практический интерес представляют способы и приемы повышения эффективности общения в сложных ситуациях деятельности.

Особое значение играют способы и приемы выявления неискренности и лжи в поведении и речи людей, взаимодействующих с сотрудником полиции. Умение по особенностям речевых высказываний, оговорок, несоответствий в сказанном, а также на основе невербальных действий (жестов, взглядов, поз) определить степень искренности собеседника является залогом успешного решения служебных задач в процессе профессионального общения.

Четвертым этапом профессионального общения является принятие решения. При успешном воздействии сотрудника полиции на собеседника стороны достигают согласованности и решения общих вопросов. В том случае, если не удастся достичь согласия, сотрудник полиции столкнется с агрессивными действиями со стороны собеседника и вынужден будет прибегнуть к принудительным мерам воздействия.

Пятым этапом является выход из контакта. Осуществляется оценка результатов общения и планирование дальнейшего взаимодействия.

4.2. Интерактивная сторона общения

Когда происходит смена коммуникативных ролей, а также, когда партнёры по общению взаимодействуют (обмениваются умениями, впечатлениями, знаниями, чувствами, проблемами), называют интерактивной стороной общения.

Интерактивная сторона общения характеризует компоненты, связанные с организацией совместной деятельности людей. В процессе взаимодействия людей выделяют стадии:

- пространственный контакт;
- психологический контакт;
- социальный контакт как собственно совместная деятельность;

- взаимодействие как «систематическое осуществление действий, имеющих целью вызвать соответствующую реакцию партнера».

Обычно выделяют два типа совместной деятельности.

1. Кооперация — включает в себя действия, способствующие организации совместной деятельности.

2. Конкуренция — то есть действия, так или иначе, «расшатывающие» совместную деятельность, препятствующие ее эффективному осуществлению.

Анализируя процесс взаимодействия, необходимо учитывать осознание каждым участником его личного вклада в совместную деятельность, что помогает ему корректировать свою собственную стратегию. Только при указанном условии может быть раскрыт психологический механизм взаимодействия, возникающий на основе взаимопонимания между его участниками. Очевидно, что от степени взаимопонимания партнерами друг друга зависит успешность совместных действий.

Соответственно, чтобы понять механизм взаимодействия необходимо выявить, скрытые мотивы, установки, намерения и как данные обстоятельства проявляются в принятии совместного решения.

4.3. Перцептивная сторона общения

В нашей жизни, качественное взаимодействие неосуществимо без адекватного восприятия, оценки, взаимопонимания партнеров. Первоначально в процессе общения осуществляется наблюдение за партнером, сопровождаемое оценкой его внешности, голоса, особенностей поведения и т. д. Указанная важная и обязательная составная часть общения является перцептивной стороной общения.

Социальная перцепция (от лат. *percipio* – восприятие) — многоплановый и многоуровневый процесс формирования образа и оценки сторонами общения друг друга (между конкретными людьми, группами, социальными общностями). В межличностном общении он осуществляется на основе «субъективного прочтения» физических характеристик и психологических свойств на основе поведения партнера.

К числу основных социально-психологических механизмов относят идентификацию, рефлексия, эмпатию, каузальную атрибуцию, аттракцию и др.

Учет этих механизмов позволяет сотруднику полиции четко понимать и правильно оценивать, то, что задумал или обдумывает человек.

1. *Социально-психологическая идентификация* представляет отождествление себя с другим человеком, оценку событий и фактов.

2. *Рефлексия* другого человека является не менее важным социально-психологическим механизмом, этот механизм помогает сотруднику полиции понять то, как взаимодействующие с ним люди его воспринимают, выяснить, как другие люди воспринимают его личностные особенности.

Результатом рефлексии другого человека является тройное отражение, в котором представлено мнение субъекта о себе, какой он есть в действительности; отражение образа субъекта в понимании объекта и отражение представления объекта о субъекте. Другими словами, для сотрудника *отрефлексировать*, значит понять, прочувствовать то, каким он выглядит в глазах своего собеседника.

3. *Эмпатия* (от гр. *empathia* – сопереживание) — «постижение эмоционального состояния», проникновение одной личности в переживания другой. Способность к эмпатии у людей повышается с приобретением жизненного опыта. Во время обычного общения эмпатия помогает определить, какие эмоции испытывает человек, что он переживает. Очень часто, когда мы только устанавливаем контакт, на первых минутах общения, люди при оценке других людей опираются на сложившиеся в определённом обществе стереотипы.

4. *Стереотипизация* (от гр. *stereos* – твердый и *typos* – отпечаток) — процесс приписывания сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности без достаточного осознания возможных различий между ними.

Социальный стереотип — связанное с обобщением, упрощенное устойчивое представление о каком-либо социальном объекте. Стереотипы возникают, как правило, на основе предыдущего опыта, в результате стремления делать выводы на основе ограниченной информации. Зачастую социальный стереотип возникает в отношении групповой принадлежности человека, например, его профессиональной принадлежности. В этом случае наиболее выраженные черты представителей одной профессии рассматриваются как черты, присущие каждому представителю этой профессии.

5. *Каузальная атрибуция* предполагает приписывание воспринимаемому индивиду определенных мотивов и причин, объясняющих его поступки и другие особенности. Возникает из-за нехватки информации, непонимания подлинных мотивов поведения других людей, что компенсируется придумыванием, прикладыванием своего прошлого опыта и интерпретацией событий.

6. *Аттракция* (от лат. *attrahere* – привлекать, притягивать) — форма познания другого человека, основанная на возникновении к нему положительных чувств — от симпатии до любви. Если у партнёров по

взаимодействию есть психологические сходства, то это положительно влияет на эмоциональное взаимодействие.

В восприятии человека человеком в процессе общения большое влияние оказывает психологическая установка.

Под *психологической установкой* понимается относительно устойчивая во времени система взглядов, представлений об объекте или событии, а также совокупность связанных с ним эмоциональных состояний, предопределяющих позитивную или негативную реакцию человека на других людей.

Установка играет большую роль при формировании первого впечатления о человеке. Широкую известность получили результаты экспериментов психологов, в которых показывали портрет одного и того же человека, перед этим уточняя, что в одном случае это «преступник», а в другом — «известный ученый», что обуславливало совершенно разные описания психологического портрета.

Психологический механизм установки способствует появлению определенных «эффектов» восприятия, ошибок, влекущих за собой искажения в оценке образа собеседника, оказывающих существенное влияние на дальнейшее отношение к нему. Эффекты восприятия возникают из-за дефицита информации или вследствие неумения делового человека пользоваться этой информацией.

Для сотрудников полиции представляют интерес эффекты первичности, новизны, ореола и эффект Пигмалиона. Также имеет значение учет соотношения статусов и социальных ролей общающихся.

Эффект первичности заключается в том, что первая оценка партнера по общению является правильной.

Эффект ореола заключается в том, что информация, получаемая о каком-то человеке, накладывается на тот образ, который уже был создан заранее. Ореол может быть, как положительным, так и отрицательным. Данный эффект особенно проявляется, когда оценивают моральные качества по шкале «хороший – плохой». В этом случае человеку, определенному как «хороший», приписываются остальные качества (надежный, добрый) из группы позитивных качеств.

Наиболее часто наблюдаемым механизмом восприятия является *эффект Пигмалиона*, который выражается в приписывании оцениваемому собственных ожиданий оценивающего человека. Его содержанием является то, что человек, убежденный в верности какого-либо своего предположения или верности какой-то информации, непроизвольно действует так, что получает их фактическое подтверждение.

Таким образом, восприятие и понимание человека человеком носит личностный, субъективный, подчас пристрастный характер. Это

может привести к ошибкам, если не обладать высокой самокритичностью и большим опытом.

Вопросы и задания для самоконтроля

1. Охарактеризовать основные этапы профессионального общения.
2. Особенности составления первичного психологического портрета.
3. Приемы установления контакта с собеседником.
4. Перечислить и раскрыть основные каналы восприятия информации.
5. Из чего состоит интерактивная сторона общения.
6. Что означает «личное пространство» и «дистанция» в общении.
7. Раскрыть роль эмпатии в общении.
8. Перечислить коммуникативные барьеры, затрудняющие общения.
9. Раскрыть социально-психологические механизмы межличностного восприятия.
10. Перечислить и раскрыть эффекты социального восприятия.

Глава 5. Вербальные и невербальные средства коммуникации в профессиональном общении сотрудника органов внутренних дел Российской Федерации

5.1. Психологическая интерпретация вербального и невербального поведения человека

Вербальное поведение включает в себе непосредственный смысл слов. Нас с раннего возраста учат логически выражать свои мысли, поэтому, став взрослыми, мы без проблем с этим справляемся. Красноречие и витиеватость речи также приобретаются с опытом. Только 7 % того, что человек говорит, воспринимается через смысл слов. Остальное — через интонацию и невербальные реакции. Но в деловом общении особенно важным фактом является не умение говорить, а умение слушать.

Слушать факты и наблюдать за эмоциями — значит слушать сообщение полностью. Поступая таким образом, мы увеличиваем вероятность понимания того, что нам сообщают, и даем понять, что уважаем то, что говорящий действительно пытается до нас донести.

Вербальная коммуникация (знаковая коммуникация) осуществляется с помощью слов. К вербальным средствам общения относится человеческая речь. По оценкам специалистов по коммуникации, современный человек произносит около 30 тысяч слов в день, или более 3 000 слов в час.

Под речевой деятельностью понимается ситуация, когда человек использует язык для общения с другими людьми. Существует несколько видов речевой деятельности¹:

- говорение — использование языка для передачи чего-либо;
- слушание — восприятие содержания речи;
- письмо — фиксация содержания речи на бумаге;
- чтение — восприятие информации, зафиксированной на бумаге.

Адекватность понимания сотрудником полиции поведения любого человека в сфере его профессиональных интересов во многом зависит от владения им невербальной коммуникацией.

Важная роль в процессе взаимоотношений сотрудников полиции и граждан отводится невербальным средствам общения, представленным позой, психологической дистанцией, жестами, мимикой и т. д. Это связано с тем, что средства, относящиеся к невербальному общению,

¹ Панфилова А.П. культура речи и деловое общение. URL: https://studme.org/258624/literatura/kultura_rechi_i_delovoe_obschenie (дата обращения: 20.02.2023).

в некоторых случаях могут рассказать о партнере по общению гораздо больше информации, чем его слова.

Сотруднику полиции необходимо знать, что в организации невербального общения существуют правила «хорошего тона», следование которым также способствует взаимному достижению комфорта между собеседниками. Достижению контакта, хороших и приятных отношений способствуют также мимическая маска, взгляд, жесты и поза, адекватные контексту ситуации, выбор дистанции между общающимися, факт и характер прикосновений, особенности голоса и речи и т. д.

Проблему использования средств невербальной коммуникации сотрудником полиции можно разделить на две части. Первая — декодирование. Невербальная коммуникация позволяет адекватно понять оппонента. Невербальное общение даёт преимущество по сравнению с речью, так как невербальное общение выражает поведение человека в его смысловых установках. В целом, невербальное поведение является более важным и фундаментальным, чем вербальное. «При раскрытии и расследовании преступлений, помимо объективных фактов, полицейского также интересует субъективное отношение допрашиваемого к этим фактам. При этом ценность знания личностных смыслов допрашиваемого существенно возрастает в ситуациях конфликтов. Поэтому в таких ситуациях возрастает роль невербальных средств коммуникации, позволяющих определить личностные смыслы и установки допрашиваемого»¹.

Второй стороной проблемы использования средств невербальной коммуникации в деятельности сотрудника является кодирование, то есть использование этих средств для психологического воздействия на допрашиваемого. Эта сторона проблемы не менее важна, так как подкрепление вербального воздействия невербальными сигналами значительно повышает эффективность психологического воздействия.

Следует отметить, что было бы неверно ограничивать использование невербальных средств общения только конфликтными ситуациями. Сфера их возможного использования в деятельности сотрудника органов внутренних дел значительно шире.

Историческим предшественником современных пособий по невербальному общению является старое учение о распознавании характера человека по его внешнему облику — физиогномика. Первые работы, посвященные анализу жестов, были написаны много веков назад. В том

¹ Вербальные и невербальные средства коммуникации в профессиональном общении сотрудника ОВД РФ. URL: <https://galereya-porter.ru/ege/ege9/archives/402> (дата обращения: 24.02.2023).

виде, в котором физиогномика использовалась Аристотелем и Гиппократом, она представляла собой технику распознавания душевных качеств по внешним признакам.

М. Аргайл классифицирует средства невербальной коммуникации следующим образом:

«1. Телесный контакт, который проявляется в самых разных формах: толчки, поглаживания и т. д.

2. Расстояние между общающимися. Люди стоят ближе к тем, кто им нравится. Когда общаются несколько человек, расстояние между ними отражает их отношение друг к другу. Изменение расстояния между людьми сообщает о желании начать или закончить разговор.

3. Ориентация — это угол, под которым люди сидят или стоят по отношению друг к другу. Ориентация меняется в зависимости от ситуации. Близкие друзья сидят бок о бок, враги обычно стоят друг напротив друга.

4. Внешний вид. Основная цель управления внешним видом — представить себя, передать сообщение о себе. Так люди сообщают о своем социальном положении, роде занятий. Внешний вид также сообщает о настроении человека.

5. Поза, осанка. В определенной степени они универсальны, как и мимика. В отличие от мимики, выражение лица также определяется культурой. Существуют общепринятые условности, конвенции о том, какую позу следует принимать в той или иной ситуации. Поза может передавать межличностные отношения, указывать на социальное положение. Поза меняется в зависимости от эмоционального состояния, и ее можно контролировать гораздо меньше, чем мимику или голос.

6. Кивок (головой). Обычно действует как подкрепление. Кивок одного человека позволяет другому продолжать свои высказывания.

7. Выражение лица (мимика). С ее помощью люди обычно пытаются скрыть негативные эмоции или отношение. Но некоторые аспекты эмоционального состояния трудно контролировать: расширение зрачков при сильном волнении, потливость при волнении, сиюминутное выражение скрываемых чувств. Выражение лица тесно связано с речью. Слушающий постоянно комментирует услышанное едва уловимыми движениями бровей, губ, выражая замешательство, удивление, несогласие, удовольствие и т. д. Говорящий также сопровождает свои высказывания соответствующей мимикой, которая используется для того, чтобы показать, что имеется в виду: смешно, серьезно, важно и т. д.

8. Жесты. Много передается движениями рук. Движения головы, ног, других частей тела также могут быть использованы, но они менее выразительны. Использование жестов также тесно связано с речью. Говорящий использует их для иллюстрации своих слов, особенно когда не

хватает слов, или при описании предметов определенной формы или размера. Жесты также могут заменять речь.

9. Взгляд. Взгляд играет важную роль в межличностных отношениях и установлении контакта. Он может сигнализировать о том, что человек заинтересован. Выражение глаз используется в тесной связи с вербальным общением.

10. Невербальные аспекты речи. Одно и то же содержание можно передать разными средствами, варьируя высоту тона, ударение, ритм. Различают просодические явления, влияющие на смысл языка, и паралингвистические явления, передающие информацию иного рода. Просодические явления — интонация, ударение, связь (пауза, ритм), а паралингвистические — сигнализируют об эмоциях, характере, состоянии и социальной группе»¹.

5.2. Ведущая репрезентативная система партнера по общению

Репрезентативная система (сенсорный канал) — это система, с помощью которой субъект воспринимает, обрабатывает и использует информацию из внешнего мира. При этом каждый человек, обладая всеми сенсорными каналами, предпочитает использовать, как правило, с максимальной нагрузкой только один, наиболее предпочтительный канал, который называют основным.

«В зависимости от доминирования того или иного способа получения и переработки информации, основная репрезентативная система может быть представлена в трех категориях:

– визуальная (оптическая) — восприятие с помощью зрительных образов;

– слуховая (акустическая) — восприятие посредством слуховых впечатлений;

– кинестетический (моторно-эмоциональный) — восприятие через ощущения»².

Кроме основного канала, существует также ведущая репрезентативная система. Она отражает деятельность мозга в данный момент; в общении это ситуация «здесь и сейчас». Для ее определения используются невербальные (несловесные) ключи доступа, которые заключаются в наблюдении за движениями глаз собеседника.

¹ Вербальные и невербальные средства коммуникации в профессиональном общении сотрудника ОВД РФ.

² Романова Н.Р. Психология профессионального общения. URL: [https:// studfile.net/preview/6707883/](https://studfile.net/preview/6707883/) (дата обращения: 23.02.2023).

Для успешной коммуникации необходимо уметь диагностировать ведущий сенсорный канал, а значит, и тип мышления партнера по взаимодействию и знать вербальные (словесные) и невербальные (сигналы глаз) ключи доступа к нему. Так, мы можем определить доминирующий тип мышления человека по сигналам глаз, особенностям его речи и невербальной информации, связанной в основном с жестами и позой.

В деловом общении довольно часто звучит фраза «Его взгляд много сказал». Взгляд человека постоянно движется и сигнализирует партнеру, в каком направлении движутся его мысли в данный момент. Такие передвижения глазных яблок называют «паттерном», они не хаотичны, а с четкой закономерностью отражают информационные взаимодействия, происходящие в нейронных цепях.

5.3. Информативность внешних признаков (миимики, жестов, поз, речи, физического облика, одежды) при визуальной психодиагностике граждан

Психологическое состояние, возникающее у правонарушителя независимо от сознания, существенно влияет на поведение и манеру поведения. Например, обыск, как необходимость, в подавляющем большинстве случаев вызывает у потенциального преступника сильное внутреннее напряжение. Это вызывает определенные функциональные изменения в организме: повышается или понижается артериальное давление, дыхание может стать замедленным или прерывистым, пульсирует сонная артерия, пересыхает горло и т. д. Эти изменения проявляются внешне, например, состояние психического напряжения вызывает изменения в моторике — человек начинает интенсивно двигаться или, наоборот, остается полностью неподвижным. Это состояние особенно усиливается, когда общение происходит вблизи так называемого «горячего» места, то есть непосредственно со скрытой темой. Интенсивность и сила воздействия внутреннего психического напряжения зависят от того, имеем ли мы дело с дилетантом, новичком или профессиональным террористом, фанатиком.

Для обнаружения этих внешних проявлений, прежде всего в общении, наиболее важными являются¹:

- наблюдение;
- оценка личности по внешним признакам;

¹ Статный В.М., Юренкова В.А., Бухаров Н.Н. и др. Основы профайлинга, использование метода выявления лиц, вынашивающих преступные замыслы, для обеспечения безопасности на транспорте: учеб.-метод. пособие. – СПб, 2012. С. 60.

- беседа (устная речь);
- контакт глаз;
- язык тела (жесты, позы, телодвижения).

Сегодня имеется большой арсенал средств для определения устойчивых индивидуально-психологических особенностей человека. В частности, существуют подходы, способные дать объективную информацию о человеке в экстремальной ситуации и в условиях дефицита времени. Такие возможности предоставляет визуальная психодиагностика, основанная на непосредственном наблюдении и интерпретации внешнего облика человека и его невербального поведения.

1. *Кинесика*. Понятие кинесики часто используется в специальной литературе для описания языка тела. «Язык тела» занимает важное место в создании впечатления о человеке.

Подчеркивая определенную связь между внутренним психологическим содержанием личности и внешними морфологическими особенностями строения лица, следует помнить, что лицо любого человека не является чем-то неизменным, а представляет собой целый ряд различных движений, что отражается в мимике. Лицо и глаза расскажут вам о человеке¹.

Руки всегда «скажут» неправду. Бывает, что они вносят больший вклад в диагностику лжи, чем слова и движения глаз.

Весьма информативными могут быть плечи человека.

Язык тела очень информативен. Ниже приведены жесты, которые человек может демонстрировать в зависимости от своего состояния.

Жесты открытости: во время успешных переговоров люди расстегивают пиджаки, выпрямляют ноги, переходят на край стула, ближе к столу, который отделяет их от собеседника.

Жесты защиты (оборонительные): реагируют на возможные угрозы, конфликтные ситуации. Если собеседник скрестил руки на груди, следует пересмотреть свои действия или слова, потому что он начинает отстраняться от дискуссии. Руки, сжатые в кулаки, также означают защитную реакцию говорящего.

Оценочные жесты: выражают задумчивость и мечтательность.

Жесты скуки: выражаются постукиванием ногой по полу или щелканьем колпачком ручки. Голова на ладони, машинальное рисование на бумаге, пустой взгляд.

Жесты ухаживания, «обхаживания» у женщин они выглядят как приглаживание волос, поправление прически, одежды, рассматривание себя в зеркале и поворот перед ним; покачивание бедрами; балансиро-

¹ Там же.

вание туфель на кончиках пальцев, у мужчин — поправление галстука, запонок, пиджака, выпрямление всего тела, движение подбородка вверх-вниз и т. д.

Жесты подозрительности и скрытности: рука, прикрывающая рот — собеседник тщательно скрывает свою позицию по обсуждаемому вопросу. Взгляд в сторону — показатель скрытности, ноги или все тело повернуты в сторону выхода — признак, что человек хочет закончить разговор или встречу. Потирание или потирание носа указательным пальцем — знак сомнения (другие вариации этого жеста — потирание указательным пальцем за или перед ухом, потирание глаз).

Жесты доминантности — подчиненности: может быть выражено в приветственном рукопожатии. Когда человек крепко пожимает вам руку и поворачивает ее так, что ладонь лежит поверх вашей, он пытается выразить нечто вроде физического превосходства. И, наоборот, когда он протягивает руку ладонью вверх, значит, он готов принять подчиненную роль. Когда рука собеседника при разговоре небрежно засунута в карман пиджака, а большой палец при этом снаружи — это выражает уверенность человека в своем превосходстве.

Жесты готовности: руки на бедрах — первый признак готовности. Вариация этой позы в положении сидя — человек сидит на краешке стула, локоть одной руки и ладонь другой опираются о колени.

Жесты перестраховки: движения пальцев отражают различные ощущения: неуверенность, внутренний конфликт, опасения — ребенок в этом случае сосет палец, подросток грызет ногти, а взрослый часто заменяет палец авторучкой или карандашом и грызет их. Другие жесты этой группы — переплетенные пальцы рук, когда большие пальцы потирают друг друга; пощипывание кожи; трогание спинки стула перед тем как сесть, при собрании других людей.

Жесты доверчивости: пальцы соединены наподобие купола храма, означающий доверительность и некоторое самодовольство, эгоистичность или гордость.

Жесты авторитарности: руки соединены за спиной, подбородок поднят.

Жесты нервозности: люди лучше контролируют свое лицо, поэтому именно тело способно рассказать об истинных переживаниях индивида.

Кинесика также включает в себя выразительные движения, проявляющиеся в осанке, позе и походке человека.

Осанка информирует об общем энергетическом и психологическом состоянии человека, о его отношении к окружающему миру. Поза ясно показывает, как человек воспринимает свой статус по отношению к статусу других присутствующих. Во время беседы поза может означать за-

интересованность в разговоре, подчинение, стремление к совместной деятельности и т. д. Важную информацию дают изменения позы в процессе общения: она может говорить об изменении отношений между собеседниками или об изменении отношения к разговору, его содержанию. Часто повторяющаяся поза информирует об устойчивых чертах личности.

Позы делятся на открытые и закрытые. Открытые позы (сидя, не скрещивая рук и ног) воспринимаются как позы доверия, согласия, доброжелательности, психологического комфорта. Закрытые позы (скрещенные руки, ноги, наклоны назад) воспринимаются как позы недоверия, несогласия, оппозиции, критики. Большинству людей нравится уверенная, прямая, с развернутыми плечами и поднятой головой поза.

Направление взгляда человека, многое говорит о нем. Если экстраверт (человек, смотрящий наружу) смотрит вперед и по сторонам, то интроверт (человек, смотрящий внутрь) смотрит больше «в себя»: он опускает голову и идет, не замечая ни дороги, ни препятствий вокруг, ни окружающих людей.

Походка. Исследования показывают, что по походке человека и по тому, как он носит обувь, можно судить о его характеристиках. Походка может рассказать нам как о постоянном характере человека и его личностных качествах, так и о его сиюминутном состоянии, настроении и намерениях.

По мнению Д. Норенберга и Г. Калеро, «люди, ходящие быстро, размахивая руками, имеют четкую цель и готовы немедленно ее реализовать, а люди, которые обычно держат руки в карманах, могут быть критичны и скрытны, им нравится подавлять других. Находящиеся в подавленном состоянии духа, также часто ходят с руками в карманах, волоча ноги и редко поднимая голову или глядя в направлении движения»¹.

Высокомерные люди отклоняются назад, выпячивают грудь и поднимают голову. Скромные люди стараются быть незаметными, поэтому они сутулятся и втягивают голову в плечи, которые слегка приподнимают.

Типичный подхалим наклоняется всем телом вперед, устремив взгляд на собеседника, широко и подобострастно улыбается.

Жестикуляция, которая представлена социально практикуемыми движениями головы и других частей тела, передающими психическое состояние, имеет тесную связь с речью и эмоциональными реакциями. Иногда жесты могут заменять слова.

¹ Статный В.М., Юренкова В.А., Бухаров Н.Н. и др. Основы профайлинга... С. 68.

2. *Паралингвистические и экстралингвистические знаковые системы* являются «дополнениями» к вербальной коммуникации. Голос человека позволяет окружающим достаточно точно понять его эмоциональное состояние, его переживания, его отношение к информации, его темперамент, его характер.

При изучении невербального поведения человека рассматриваются следующие характеристики голоса: качество голоса; диапазон; высота; ритм; темп; тембр; шаг речи; фразовые и логические ударения, предпочитаемые конкретным человеком. Кроме того, анализируются такие характеристики речи, как интонация, включение в речь пауз, другие включения, например, кашель, плач, смех и т. д. Многочисленные особенности голоса человека создают его образ, помогают распознать его состояния, выявить психическую индивидуальность.

Характерные особенности речи свидетельствуют об индивидуально-психологических особенностях человека. Скорость речи соответствует темпу и ритму жизни человека. Она может быть изменена лишь на короткое время. Громкость речи является показателем энергичности и уверенности. Четкость речи свидетельствует о внутренней дисциплине, а также об отношении к другому человеку. Высота голоса отражает внутреннее состояние человека. Структура фраз показывает тип жизненной позиции и любимые психологические игры человека.

Изменения в речи человека свидетельствуют об изменении его эмоционального состояния. Изменение интонации, тембра голоса, жестов, речевых оборотов происходит при волнении или нервном напряжении. Повышение тембра голоса и более громкая, быстрая речь характерны для страха, гнева или тревоги. Более низкий тембр голоса, медленная речь, заметное снижение интонации после каждой фразы — когда вы грустны, виноваты, расстроены или устали. Непрямая речь, паузы, речевые ошибки говорят о том, что говорящий очень осторожен в своих высказываниях, не подготовил заранее свою линию поведения. Нехарактерно высокий для человека голос будет свидетельствовать о том, что он не доверяет собеседнику или просто очень счастлив.

Существуют и другие информативные невербальные средства речи: свист, смех, кашель, неожиданные спазмы голоса.

Признаки эмоционального стресса могут включать:

- «капельки пота, особенно над верхней губой или на лбу;
- сухость во рту, желание пить;
- сухость губ, приводящая к периодическому облизыванию;
- тяжелое дыхание, которое приобретает неприятный запах;
- шумный выдох, глубокие вздохи;

- изменение цвета лица (лицо становится красным, бледным или покрывается пятнами);
- подергивание лицевых мышц (веко, уголок рта, кончик брови и т. д.); появление лицевого тика;
- рот становится кривым, губы напряжены, и человек начинает их обгладывать;
- тело начинает дрожать;
- появляется дрожь в голосе;
- учащается моргание (мигание);
- руки покрываются «гусиной кожей»;
- начинается зевота;
- сердце бьется быстрее, что приводит к усилению пульсации крови в сосудах; пульсация крови в сосудах на шее, лбу, висках, сонной артерии становится более заметной;
- заикание;
- начинается нервный кашель (покашливание);
- потеря контроля над тоном и тембром голоса;
- частое и/или насильственное сглатывание слюны, при этом адамово яблоко начинает интенсивно двигаться»¹.

Страх разоблачения, как и радость от предвкушения планируемой акции, могут выдать эмоциональное состояние при подготовке к теракту, тем самым предоставляя «невербальные подсказки» для визуальной диагностики человека, находящегося в состоянии психологического напряжения.

Именно диагностика эмоционального состояния и его изменений, являющаяся основой для диагностики скрытых обстоятельств, может выявить потенциально опасных людей, в том числе террористов, готовящихся к совершению террористического акта.

При общении сотрудников полиции с гражданами важно учитывать количество жестов. Диагностическая ценность жестов заключается в том, что они непосредственны и спонтанны. Например, при допросе подозреваемый не осознает, что он выполняет жесты, поэтому его истинное состояние и отношение выражается в его произвольных реакциях. В случае, когда существует несоответствие между вербальными и невербальными средствами выражения, необходимо отдавать предпочтение невербальным средствам. Для достижения целей, соответствующих общению, сотрудник полиции, взаимодействуя с гражданами, должен контролировать и собственные жесты.

¹ Чуфаровский Ю.В. Указ. соч. С. 90.

Вопросы и задания для самоконтроля

1. Охарактеризовать суть вербальной коммуникации сотрудника органов внутренних дел.
2. Перечислить и дать характеристику функциям языка.
3. Какие средства коммуникации относятся к невербальному общению?
4. Назвать основные категории репрезентативной системы.
5. Проанализировать основные этапы профессионального общения сотрудников полиции.
6. Перечислить группы жестов.

Глава 6. Методы и приёмы оказания правомерного психологического воздействия на граждан

6.1. Психологическое воздействие: понятие, сущность, виды

Специфика профессионального общения сотрудников органов внутренних дел с гражданами обусловлена тем, что коммуникация носит вынужденный характер, как минимум, для одной из сторон. Это детерминирует сложности в установлении психологического контакта, напряженность взаимодействия, недоверие, раздражительность, конфликтность. Одним из путей решения данной проблемы является грамотное применение сотрудником различных методов и приемов психологического воздействия на поведение и состояние человека или групп людей.

Психологическое воздействие предполагает оказание осознанного и целенаправленного влияния одного из участников совместной деятельности и общения на другого при помощи психологических средств. Так как правоохранительная деятельность осуществляется в системе «человек – человек», то становится понятным, что психологическим воздействием проникнут каждый акт служебного взаимодействия сотрудника органов внутренних дел с гражданами. Причем воздействие носит двухсторонний характер: сотрудник является и субъектом, и объектом психологического воздействия одновременно. Это обуславливает необходимость знать не только приемы психологического воздействия, но также и конструктивные способы противодействия оказываемому на сотрудника психологическому давлению.

Целью психологического воздействия является изменение состояния и поведения объекта воздействия. При этом изменение активности человека может быть достигнуто и другими, в том числе непсихологическими средствами, например, медикаментозными или физическими средствами, социальными санкциями¹. Такое воздействие не может быть отнесено к психологическому, так как предполагает использование непсихологических средств. Вместе с тем угроза использования таких средств относится к психологическому воздействию, по крайней мере, до тех пор, пока она не реализована.

Характерным для психологического воздействия является то, что у партнера, на которого оказывается влияние, есть возможность и время ответить на него. Какие средства (психологические или непсихологические, правомерные или неправомерные) выберет для ответа человек, за-

¹ Кабаченко А.П., Кабаченко Т.С. Методы социально-психологического воздействия: монография. – М., 2015. – 616 с.

висит от ситуации взаимодействия, преимуществ (явных и скрытых), наличия «воздейственной» практики и опыта, прогнозируемой выгоды и психологических характеристик объекта воздействия.

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

К психологическим средствам воздействия относятся:

1. Вербальные средства воздействия. Речь идет о различных словесных способах воздействия на адресата, в результате которых достигается поставленная цель: изменение состояния или поведения человека (одобрение, осуждение, требование, информирование).

2. Паралингвистические средства воздействия. Речь идет об использовании с целью оказания психологического воздействия паузы, а также интонационных, темповых и других характеристик речи. Например, для привлечения внимания может использоваться небольшая пауза или снижение громкости речи.

3. Невербальные средства воздействия. Речь идет об использовании жестов, мимики, пантомимики, организации пространства взаимодействия с целью усиления «воздейственного» эффекта речи.

Разделение на вербальные, невербальные и паралингвистические средства воздействия носит теоретический характер, так как в «чистом виде» применение только вербальных (невербальных) средств воздействия неэффективно. Представим выступающего с отчетом перед населением участкового уполномоченного полиции. Безусловно, существенным здесь является само содержание сообщения, но при этом внешний вид, уверенность в собственной позиции, проявляющаяся в позе, жестах выступающего, умение использовать преимущества своего голоса, способность завладеть вниманием аудитории — все это будет иметь значение для эффективности выступления. Не менее важным здесь оказывается присутствие других слушателей, которые вольно или невольно демонстрируют свои эмоции, создавая тем самым предпосылки для эмоционального заражения других участников взаимодействия¹.

Поэтому везде, где есть реальный выступающий (коммуникатор), наряду с вербальным имеется компонент и невербального воздействия.

Можно выделить основные этапы подготовки и реализации процесса психологического воздействия:

- планирование;

¹ Кабаченко Т.С. Методы психологического воздействия: учебное пособие. — М., 2000. — 539 с.

- формулирование рабочих целей;
- изучение объекта воздействия (адресат влияния);
- выбор конкретных средств, методов и приемов;
- реализация психологического воздействия;
- контроль и оценка эффективности.

Следует особо подчеркнуть, что эти этапы не могут быть реализованы на практике без учета и глубоко изучения психологических особенностей объекта воздействия. В дальнейшем взаимодействии инициатива может переходить от одного партнера к другому в попытках взаимного влияния, но всякий раз тот, кто первым начал серию взаимодействий, будет называться инициатором, а тот, кто первым испытал его влияние, — адресатом.

Различают произвольное и непроизвольное, прямое и косвенное, открытое и скрытое, конструктивное и деструктивное, правомерное и неправомерное воздействие.

Произвольное и непроизвольное воздействие. Воздействие может быть произвольным (субъект воздействия преследует определенную цель) и непроизвольным (возможные результаты воздействия не планируются). В качестве примера произвольного воздействия можно привести проведение сотрудниками органов внутренних дел профилактических бесед в школах, проведение разъяснительной работы с различными категориями граждан и т. д. Непроизвольное воздействие зачастую скрыто от субъекта воздействия, впрочем, как и его результаты. Например, присутствие сотрудников органов внутренних дел в форме в любом общественном месте (в транспорте, в магазине, на улице) всегда оказывает влияние на присутствующих. Эффект этого влияния может различаться. Например, для одних это будет раздражителем, на других присутствие сотрудника окажет успокаивающий эффект.

Прямое и косвенное воздействие. Косвенное воздействие не ориентировано на конкретных людей в конкретный момент времени, но касается определенной ситуации. Такое воздействие зачастую осуществляется посредством социальной среды (реклама, традиции, новости и т. д.). Например, в различных городах России не являются редкостью инсталляции из разбитых в авариях машин, посвященные памяти жертв ДТП. Такие мероприятия оказывают косвенное воздействие на широкий круг участников дорожного движения, так как касаются ситуации нарушения правил дорожного движения, в которой может пострадать любой человек. Косвенное воздействие может быть как произвольным (инсталляция из разбитых машин), так и непроизвольным (машина, попавшая в серьезное ДТП). Особое место среди различных вариантов косвенного воздей-

ствия занимает технология моделирования поведения, направленная на создание предпосылок для того, чтобы человек, ознакомившись с некоторым образцом поведения, захотел ему следовать. Здесь механизмом, определяющим поведение человека, становится долженствование, то есть мысль о том, как должно быть. Человек в таком случае действует в соответствии с установками, даже в ситуации снижения или отсутствия социального контроля, поощрений или санкций. Прямое воздействие, в отличие от косвенного, имеет конкретного адресата, четко обозначенные временные и пространственные границы. Например, профилактическая беседа с родителями, не выполняющими обязанности по воспитанию несовершеннолетних детей, выборочная проверка документов у водителей, информирование гражданина о бережном отношении к паспорту и т. д.

Открытое и скрытое воздействие. Различают открытое (явное) и скрытое воздействие. Открытое воздействие предполагает, что цели инициатора (субъекта воздействия) известны адресату (объекту воздействия). В ситуации нарушения пешеходом правил дорожного движения (например, переход дороги в неполюженном месте), сотрудник органов внутренних дел, проводя беседу, преследует конкретную цель — разъяснить гражданину, что именно он нарушил, каким нормативным правовым актом регламентирована ответственность, какие санкции предусмотрены и какой алгоритм привлечения к ответственности.

Успешность правоохранительной деятельности в ряде случаев зависит от умения сотрудника ОВД оказать на объект скрытое воздействие, когда цель воздействия не известна адресату. Например, присутствие на обыске обыскиваемого лица, реплики и передвижения участников обыска обычно преследуют скрытую цель — создать у обыскиваемого такое напряжение, которое детерминирует неконтролируемые им реакции и поможет найти скрываемый предмет.

Конструктивное и деструктивное воздействие. В зависимости от последствий различают конструктивное (созидательное) воздействие и деструктивное (разрушительное). В правоохранительной деятельности воздействие может быть направлено на разрушение асоциальных установок адресата. Вместе с тем такое воздействие нельзя отнести к деструктивному, так как разрушение здесь относится к методу воздействия, а временно нанесенный ущерб необходим для «конструирования» социально полезной личности.

Правомерное и неправомерное воздействие. Одной из важнейших характеристик психологического воздействия является его разделение на правомерное (допускаемое законом) и неправомерное (противозаконное). Большинство форм правомерного психологического воздей-

ствия регламентировано законом, хотя в законодательстве отсутствует термин «психологическое воздействие». Здесь речь идет скорее о формах воздействия, которые допустимы при производстве оперативно-розыскных и следственных действий. Отдельно рассматриваются неправомерные способы получения доказательств, к которым относятся насилие, угроза, шантаж.

6.2. Методы и приемы оказания психологического воздействия. Правомерность психологического воздействия

Реализация правоохранительной деятельности предполагает активное использование различных методов и приемов психологического воздействия, в основе которых лежит знание закономерностей поведения людей и их психической жизни. Зачастую это является очень важным, а иногда и единственным ресурсом, которым располагает сотрудник органов внутренних дел для решения служебных задач, что обуславливает возникновение различных проблемных аспектов. Способен ли сотрудник грамотно использовать данный ресурс? Какие могут возникнуть побочные эффекты в результате психологического воздействия? Отвечает ли воздействие критериям социальной адекватности и гуманистической направленности? Каковы признаки профессионализма в использовании психологического воздействия? Есть ли возможность у общества контролировать и ограничивать психологическое воздействие?

Чаще всего сотрудники правоохранительных органов искренне верят в то, что их целью является служение интересам профессиональной деятельности. Однако они могут заблуждаться в том, что именно является полезным для них самих, что является важным для решения задач служебной деятельности, а что делается для пользы значимых лиц. Важным вопросом здесь является конструктивность и правомерность тех или иных способов взаимного влияния.

Правомерное конструктивное психологическое воздействие должно отвечать следующим критериям:

- осуществляется в рамках, предусмотренных законодательством (пространство, время, характер осуществляемых действий и т. д.);
- не разрушает личности людей, в нем участвующих, и их отношений;
- психологически корректно (грамотно, безошибочно);
- удовлетворяет потребности обеих сторон.

Приемы и средства психического воздействия на граждан не безграничны. Сотрудники органов внутренних дел не должны прибегать к наси-

лию, угрозам шантажу, необоснованным обещаниям, использованию религиозных предрассудков или малокультурности человека, незнания им своих прав и другим незаконным мерам. Проявление цинизма, грубости, жестокого либо унижающего человеческого достоинство отношения к людям недопустимы, так как превышают нравственно-психологические пределы средств воздействия.

Рассмотрим методы и приемы правомерного психологического воздействия.

1. *Убеждение* — сознательное аргументированное воздействие на интеллектуально-познавательную сферу человеческой психики, имеющее своей целью изменение его суждения, отношения, намерения или решения адресата. Суть убеждения состоит в том, чтобы с помощью логических аргументов добиться от адресата внутреннего согласия с определенными умозаключениями, а затем на этой основе сформировать и закрепить новые установки (или трансформировать старые), соответствующие поставленной цели. Частными случаями убеждения являются объяснение, беседа, информирование.

2. *Внушение* — сознательное неаргументированное воздействие инициатора на адресата, имеющее своей целью изменение его состояния, отношения к чему-либо или предрасположенности к определенным действиям. Внушение, в отличие от убеждения, направлено не на логику и разум человека, а на готовность получить распоряжение, инструкцию к действию. Именно поэтому внушение не нуждается в системе логических взаимосвязанных доказательств и глубоком осознании смысла сообщаемой информации. В процессе внушающего воздействия деятельность мышления у адресата ослабляется: оно работает только на восприятие и запоминание информации. Внушение основано на внушаемости — психической восприимчивости адресата к воздействию «извне» без его воли. Сложность применения психологического воздействия в виде внушения заключается в том, что и инициатор внушения, и адресат должны обладать определенными характеристиками. Инициатор внушения должен быть способен определить годный для внушения объект, создать необходимые для эффективного внушения условия, отобрать внушаемую информацию, владеть техникой внушения. Адресат, в свою очередь, должен быть доверчивым, обладать низкой самооценкой и высоким уровнем нейротизма.

3. *Пример*. Воздействие примером имеет своей целью пробуждения у адресата импульса к подражанию, то есть вызывает у него стремление быть подобным. Копирование чужого поведения и образа мыслей может быть осознанным и неосознанным, произвольным и непроизвольным.

4. *Требование.* Наличие властных полномочий наделяет сотрудника полиции правом требовать от гражданина выполнения определенных действий. Когда законные требования сотрудника полиции игнорируются, он может прибегнуть к крайней форме психологического воздействия — принуждению.

5. *Принуждение.* Принуждение применяется в тех случаях, когда иные приемы воздействия на личность не дали необходимых результатов. Например, при невыполнении гражданином предъявленных к нему законных требований, сотрудник полиции предупреждает его об ответственности за это, оказывая на гражданина, таким образом, правомерное психологическое воздействие в виде принуждения. Сама угроза применения инициатором своих возможностей для того, чтобы добиться от адресата требуемого поведения, является по своей сути психологическим принуждением. Неправомерным принуждение будет в случае, если инициатор (субъект воздействия) не обладает соответствующими полномочиями или речь идет о лишении адресата таких благ (изменении условий его жизни и работы), которые нанесут ущерб его личности, жизни или здоровью. И инициатором, и адресатом принуждение переживается как давление: инициатором — как собственное давление, адресатом — как давление на него со стороны инициатора или «обстоятельств».

Допустимость использования психологического воздействия в правоохранительной деятельности предполагает опору на следующие основные идеи (принципы): законности, научности, целесообразности. Принцип законности предполагает, что психологическое воздействие не может противоречить или нарушать действующие нормативные правовые акты. Все применяемые методы, приемы и специальные психологические техники воздействия на личность должны быть научно обоснованы и апробированы (принцип научности). Психологическое воздействие должно быть адекватным физическому и психическому состоянию адресата и осуществляться в границах решения конкретной задачи (принцип целесообразности).

Таким образом, психологическое воздействие является важной составляющей процесса межличностного взаимодействия в правоохранительной деятельности: оно правомерное, конструктивное, произвольное, как правило, методически подготовленное, часто — инструментально оснащенное. Его результаты ожидаются и прогнозируются.

Вопросы и задания для самоконтроля

1. Что понимается под психологическим воздействием?
2. Перечислите психологические средства воздействия.
3. Могут ли непсихологические средства воздействия оказывать психологический эффект? Поясните ответ.
4. Что понимается под убеждением?
5. Какие виды воздействия можно выделить?
6. Какое воздействие можно считать правомерным?
7. На какие принципы должно опираться психологическое воздействие в правоохранительной деятельности?

Глава 7. Психотехника познания личностных особенностей партнеров по общению

7.1. Особенности общения с различными категориями граждан

Эффективность выполнения поставленных задач перед сотрудником органов внутренних дел во многом зависит от его знания специфики профессионального общения с различными категориями граждан. Так, вступая во взаимодействие с гражданами, сотруднику полиции необходимо учитывать общие психологические особенности профессионального общения и, кроме этого, особенности общения с отдельными категориями граждан.

Одним из основных правил установления психологического контакта в профессиональном общении является обращение к гражданину по имени или имени и отчеству. Соблюдение данного правила способствует созданию комфортной обстановки при взаимодействии сотрудника органов внутренних дел с гражданами, что дает возможность полицейскому эффективнее выполнять свои профессиональные обязанности.

Во время разговора сотрудник полиции должен внимательно слушать гражданина, давая возможность высказать всю необходимую информацию, не перебивая говорящего.

Взаимодействуя с любым человеком, будь то иностранный гражданин, ребёнок, пожилой человек, гражданин, который находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, сотруднику правоохранительных органов необходимо наблюдать за изменением настроения, самочувствия, поведения, эмоционального состояния собеседника.

В ситуации, когда к сотруднику органов внутренних дел обратился гражданин, полицейскому необходимо обозначить своим видом, что проблема гражданина значима и, он готов выслушать и помочь в создавшейся ситуации.

Для более эффективного профессионального общения сотруднику органов внутренних дел необходимо соблюдать следующие правила:

1. Для того чтобы общение было более осмысленным, необходимо установить психологический контакт с гражданином.
2. Сотруднику полиции необходимо настроить человека на взаимодействие и привлечь его внимание к беседе.
3. Независимо от возраста, пола гражданина общение сотруднику органов внутренних дел необходимо обращаться к гражданину на «Вы».

4. Общаться следует корректно, соблюдая правила профессиональной этики.

5. Целесообразно сотруднику полиции использовать знания транзактного анализа, правильно распределять психологические роли.

6. Во время разговора сотруднику полиции следует следить за темпом своей речи. Не рекомендуется его менять.

7. Сотруднику полиции необходимо стараться «отзеркалить» телодвижения, положение тела собеседника.

8. В профессиональном общении не рекомендуется использовать абстрактные выражения и намёки.

9. Следует внимательно следить за тем, чтобы во время разговора с гражданином соблюдалась конгруэнтность, а также за всеми микродвижениями, невербальными сигналами.

10. В общении с гражданами сотруднику полиции недопустимо использовать выражения, реплики, действия, оскорбляющие человеческое достоинство; предъявлять незаслуженные обвинения, угрожающие жесты.

11. По окончании разговора сотруднику органов внутренних дел следует сделать логическое заключение беседы и поблагодарить человека за информацию, которую он сообщил в процессе взаимодействия.

Для эффективного взаимодействия с гражданами сотрудник органов внутренних дел должен придерживаться следующих принципов:

- вежливость;
- уважительность к партнёру по общению;
- позитивная настроенность на общение с инвалидом или человеком с ограниченными возможностями;
- искренность и открытость;
- внимательность во время разговора;
- порядочность;
- конкретность в высказываниях;
- недопустимость нарушения границ личного пространства;
- терпимость (толерантность);
- справедливость по отношению к партнёру по общению;
- оказание и принятие взаимопомощи;
- культурность в общении согласно законам и принципам культуры и этики.

7.2. Особенности профессионального общения с пожилыми людьми

Сотрудникам полиции при выполнении своих служебных обязанностей приходится общаться с пожилыми людьми. И при взаимодействии с ними необходимо помнить о том, что данная возрастная категория имеет свои психологические особенности. Поэтому при общении с пожилыми гражданами следует учитывать все нюансы данного возраста.

Геронтологической ассоциацией разработана классификация, согласно которой, к пожилым относятся люди в возрасте 60–74 лет, стариками принято считать людей в возрасте 75–90 лет, долгожителями считаются граждане старше 90 лет.

При физическом старении у человека ухудшается самочувствие, быстро наступает усталость, морально пожилой человек чувствует себя ненужным, невостребованным, малозначимым. Люди данной возрастной группы, как правило, недовольны собой. У них ухудшается память, восприятие и другие психические познавательные и эмоциональные процессы. Пожилой человек испытывает затруднение при формулировании своих мыслей, мышление становится заторможенным, реакции замедляются. Поэтому пожилые люди бывают несдержанны, агрессивны, в разговоре повторяют одно и то же, теряют суть разговора, иногда ведут себя резко.

Понимание и знание психологических особенностей поведения пожилого человека позволяет сотруднику органов внутренних дел эффективнее взаимодействовать с данной возрастной группой.

Коммуникативные особенности пожилых людей:

- во время общения пожилые люди могут терять мысль, сбиваться с темы разговора;
- в случае, когда с пожилыми людьми ведут беседу в быстром темпе, они плохо могут понимать, что им говорят;
- в ситуации, когда в разговоре участвует несколько людей, старикам тяжело запомнить, уловить, что сказал каждый из участвующих в беседе;
- в случае, когда пожилые люди не понимают, что происходит вокруг, что от них хотят, они начинают нервничать, раздражаться, злиться;
- у пожилых людей всегда имеются какие-нибудь проблемы со здоровьем, у некоторых есть боязнь, что если с ними что-то случится, то им не успеют своевременно оказать помощь;

- в случае, когда пожилой человек оказывается в новой обстановке, покидает зону своего комфорта, то он испытывает определённые психологические трудности.

Правила и приемы профессионального общения сотрудников полиции с пожилыми людьми

1. Сотруднику органов внутренних дел не следует спорить с пожилым человеком, критиковать его действия.

2. В ситуации конфликта не следует демонстрировать негативные эмоции: раздражение, злость, обиду.

3. Следует корректно относиться к страхам и опасениям пожилого человека, с пониманием и сочувствием к проблемам и жизненным трудностям.

4. Недопустимо перебивать пожилого человека, необходимо предоставить возможность выговориться. Если для этого не хватает времени, следует по возможности деликатно остановить разговор и продолжить его, как только появится возможность.

5. Необходимо говорить достаточно громко, внятно и четко, не торопиться в высказываниях.

6. Для убеждения пожилого человека следует воспользоваться помощью тех людей, которые способны оказать на него влияние.

7. В случае если пожилой человек эмоционально реагирует на сложившуюся ситуацию, следует следить за своим эмоциональным состоянием и попытаться разрешить конфликт.

8. Сотруднику органов внутренних дел необходимо всегда оставаться тактичным, относиться с уважением к пожилому собеседнику.

7.3. Особенности профессионального общения с несовершеннолетними

Одной из основных причин роста преступлений, совершаемых несовершеннолетними, в последнее время является резкое ухудшение экономической ситуации и возросшая социально-классовая напряженность в обществе. Данные обстоятельства сказываются сильнее всего на подростках, поскольку во все времена несовершеннолетние были и остаются наиболее уязвимой частью общества. «Уязвимость» заключается в том, что индивидуально-психологические особенности несовершеннолетних (не устоявшаяся психика, несформированная до конца система ценностей) делают их подверженными влиянию факторов, которым взрослые люди противостоят гораздо успешнее. Не имея возможности законным

путем удовлетворять свои потребности, многие несовершеннолетние начинают зарабатывать деньги и добывать необходимые вещи в меру своих сил и возможностей, что зачастую сопряжено с совершением преступлений и административных правонарушений.

Личность несовершеннолетних правонарушителей характеризуется следующими индивидуально-психологическими особенностями:

- завышенная самооценка;
- низкий уровень ответственности за свои поступки;
- отсутствие чувства стыда;
- равнодушие к другим людям, их жизненным проблемам;
- сниженный самоконтроль;
- эмоциональная неуравновешенность;
- упрямство;
- импульсивность;
- озлобленность;
- мстительность;
- агрессивность.

Социальная неадаптированность части несовершеннолетних преступников усиливается умственной отсталостью, нервно-психическими отклонениями психопатического характера либо последствиями черепно-мозговых травм, инфекционных и других заболеваний.

В нравственно-психологическом плане несовершеннолетним правонарушителям свойственно проявление ряда довольно существенных специфических признаков. На их противоправном поведении, безусловно, сказываются возрастные особенности, которые проявляются в повышенной внушаемости, склонности к социально-психологическому заражению, подражанию, юношеском негативизме, несформированности жизненных ориентаций и установок, инфантильности эмоционально-волевой сферы. Большинство несовершеннолетних преступников демонстрируют пренебрежение к общепринятым нормам поведения, склонны к употреблению спиртных напитков, наркотиков, а также к бродяжничеству, побегам из дома и воспитательных учреждений, к конфликтам с окружающими.

Для большинства преступников-подростков характерно отсутствие интереса к учебе и труду и, как следствие, значительное ослабление или полная утрата связей с учебными и трудовыми коллективами. О последствиях совершаемых ими противоправных действий, возможно трагических, подростки редко задумываются, чему способствует прежде всего низкий уровень развития правосознания. Мотивы собственных действий ими нередко приукрашиваются, «облагораживаются», в то время как

побуждения и поведение потерпевших окрашиваются в резко негативные тона.

Далеко не все могут находить с подростками общий язык и хотя бы элементарное взаимопонимание, необходимое для общения и осуществления совместной деятельности.

Для того чтобы взаимоотношения сотрудника полиции с несовершеннолетними были позитивными, необходимо помнить психологические особенности данного возраста и учитывать их при построении общения с детьми.

В раннем юношеском возрасте активно формируется самосознание и собственное мировоззрение. Это время является этапом начала принятия ответственных решений. Ценности дружбы, любви могут стать и становятся первостепенными.

Подростки постоянно стремятся доказать свою независимость и проявить самостоятельность. Это выражается, зачастую, в нежелании прислушиваться к мнению старших, неприязненном отношении к взрослым, иногда даже в открытом противодействии. Будет большой ошибкой, если сотрудник полиции начнёт в присутствии других людей ругать, унижать ребёнка. Если необходимо сделать замечание несовершеннолетнему, то делать это нужно наедине с ним, с глазу на глаз.

Характерными чертами подросткового возраста являются амбивалентность и парадоксальность психической жизни, проявляющиеся в неожиданной смене эмоциональных реакций: веселости – унынием, уверенности в себе – застенчивостью и трусостью, эгоизма – альтруизмом, общительности – замкнутостью, любознательности – умственным равнодушием и т. д.

Еще одной характерной чертой подросткового поведения является выраженная противоречивость стремлений и их неустойчивый характер. С этой чертой связана и противоречивость эмоциональных состояний, переживаемых подростком, выраженный психологический дискомфорт — тревога, страхи, ощущение одиночества.

Во время общения сотрудника полиции с несовершеннолетним общий эмоциональный фон разговора должен быть доброжелательным, спокойным, внушающим доверие. Общаться с детьми необходимо ясно, доступным для них языком, учитывая психологический возраст. Важно продемонстрировать признание за ребенком права на собственную, индивидуальную точку зрения. Беседа не должна быть назидательным монологом со стороны сотрудника полиции. Контакт полицейскому необходимо начинать с обсуждения тем, интересующих подростка, постепенно переходя к вопросам, которые интересуют сотрудника.

В ситуации, когда ребёнок чем-то расстроен, огорчён, сотруднику полиции необходимо слушать его внимательно, демонстрируя участие к проблемам ребенка. Рекомендуется использовать мимику, жесты, демонстрировать сочувствие и сопереживание.

Сотруднику полиции необходимо слушать детей очень внимательно, показывая им свой интерес к разговору с ним. Когда ребёнок чувствует, видит и понимает, что к его проблеме относятся серьёзно, с пониманием, он начинает раскрываться и давать больше информации о себе. Зачастую бывает, что, когда ребёнок пересказывает, что с ним случилось, проговаривает свою проблему, он сам приходит к решению и сам находит ответ. Сотрудник полиции не должен спешить и предлагать ребёнку свои решения, нужно дать возможность самому прийти к ответу.

Необходимо помнить, что в поле зрения сотрудника полиции попадают дети из неблагополучных семей. Сотрудник должен проявить сострадание и гуманизм, быть терпеливым в общении.

7.4. Особенности профессионального общения с людьми, имеющими признаки выраженного психического расстройства и создающими своими действиями опасность для себя и окружающих

В нашей стране, психическими отклонениями страдает примерно каждый десятый житель. Здоровые и больные, мы живём рядом, и нередко такое соседство становится для нас проблематичным. Но чтобы положить психически больного человека в клинику, необходимо доказать, что он опасен как для себя, так и для окружающих, и заручиться от него согласием на госпитализацию. На данный момент эта задача практически невыполнима. Немалочисленная группа граждан с психическими отклонениями попадает в поле зрения психиатров уже после совершения преступления. Бывает так, что правонарушителю, преступнику ставится диагноз после проведения психолого-психиатрической экспертизы.

Психические заболевания могут быть спровоцированы разными причинами. У некоторых заболевание начинает развиваться после сильного стресса.

Психически больной человек не вполне адекватно воспринимает действительность и имеет определенные отклонения в поведении. Общение с психически больными людьми может отклоняться от существующих норм. Поэтому в общении с душевно больными людьми необходимо понимать, что человек не просто ведет себя ненормально,

а он болен. Люди с отклонением в психике могут быть абсолютно безобидными или же, наоборот, агрессивными, но все они требуют к себе особого отношения.

Психически больные люди отличаются непредсказуемостью, поэтому сотруднику полиции в общении с такими людьми важно не допускать конфликта, вести себя максимально уверенно и спокойно. Необходимо уметь выделить данную категорию лиц из социального окружения и учитывая необычность поведения, неустойчивость эмоциональных реакций и создать наиболее адаптивные условия для более эффективного взаимодействия с данной категорией граждан.

Правила общения с душевнобольными людьми

1. При возникновении ситуации, когда психически больной человек агрессивен, настроен враждебно, создает опасность для себя и окружающих, сотрудник полиции, учитывая создавшуюся ситуацию, должен приложить все силы и знания, чтобы сохранить жизнь и здоровье психически больного человека до приезда психиатрической бригады. При определённых обстоятельствах полицейский доставляет данного человека в специальное медицинское учреждение.

2. В ситуации, когда очевидно, что психически неадекватный человек своими действиями может причинить вред окружающим людям, следует предложить присутствующим гражданам отойти на безопасное расстояние.

3. В случае если рядом с психически больным человеком находится кто-то из его родных или знакомых, сотрудник полиции должен получить информацию от них об особенностях поведения больного.

4. Сотруднику полиции необходимо оставаться невозмутимым, спокойным, решительным.

5. При некоторых психических заболеваниях у больного бывают бред и галлюцинации. Сотруднику полиции необходимо выяснить у психически больного человека, что он видит и слышит. Противоречить бреду больного может быть опасно. Сотруднику полиции нужно аккуратно соглашаться со всем, что говорит больной человек. Постараться продемонстрировать ему, что доверяет его информации.

6. Перед совершением каких-либо действий с человеком, имеющим признаки выраженного психического расстройства, следует оповестить о своем намерении.

7. На протяжении всего взаимодействия с человеком, имеющим признаки выраженного психического расстройства, сотрудник полиции должен соблюдать меры личной безопасности.

Вопросы и задания для самоконтроля

1. Перечислите правила общения с людьми, имеющими признаки выраженного психического расстройства.
2. Укажите психологические особенности несовершеннолетних.
3. Особенности профессионального общения с детьми.
4. Охарактеризуйте особенности общения с пожилыми людьми.
5. Укажите общие принципы профессионального общения сотрудников полиции с различными категориями граждан.

Глава 8. Конфликты в ситуациях профессионального общения сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации с гражданами

8.1. Понятие, сущность и причины служебных конфликтов

Конфликт представляет собой очень важную сторону взаимодействия людей в социуме, это в определённой степени функциональная единица общественной жизни. Каждый сотрудник органов внутренних дел должен владеть теоретическими знаниями и прикладными умениями в сфере конфликтологии. Это необходимо, так как:

- профессиональная деятельность сотрудников полиции неизбежно сопряжена с возникновением конфликтов;
- процесс коммуникации в профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел нарушается и усложняется при возникновении конфликтов.

Конфликты с участием сотрудника полиции, как одной из сторон взаимодействия, возникают достаточно часто по всему спектру профессионального общения.

Конфликтология — это наука, изучающая появление, развитие и разрешение конфликта.

Термин «конфликт» используется в различных значениях. Наиболее часто психологи понимают конфликт как столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов субъектов взаимодействия.

Причины служебных конфликтов.

Коллектив состоит из людей, имеющих индивидуальные особенности. Члены коллектива могут значительно отличаться друг от друга возрастом, образованием, опытом работы, жизненным опытом, психологическими особенностями личности. Находясь в постоянном взаимодействии, представители коллектива преследуют различные цели в своей жизни и трудовой деятельности. Они не схожи по своим социальным ролям и ценностным ориентациям, взглядам на возникающие в процессе работы проблемы. Результатом указанных различий в коллективах может стать возможность возникновения конфликтных ситуаций и конфликтов.

Причины возникновения конфликтов в подразделениях органов внутренних дел можно объединить в три группы.

1. Недостатки в организации труда:

- неритмичность труда;
- высокая степень ответственности;

- постоянные перегрузки;
- неопределённость компетенции и функциональных обязанностей;
- издержки морального и материального стимулирования сотрудников.

2. Несовершенство управления:

- излишнее администрирование со стороны руководства;
- неумение расставить людей в соответствии с квалификацией;
- психологические особенности руководителей.

3. Межличностные отношения в коллективе:

- между успевающими и отстающими сотрудниками;
- между молодыми сотрудниками и сотрудниками старшего возраста;
- психологическая несовместимость людей;
- недостаточная воспитанность;
- слабая подготовленность сотрудника к своим функциональным обязанностям;

- психологический и эмоциональный барьер общения.

Особая группа причин конфликтной ситуации связана с руководителем подразделения органов внутренних дел¹:

- стиль его деятельности;
- черты характера;
- способность действовать в конкретной ситуации;
- уровень профессионализма.

Умение разрешить конфликт в служебном коллективе, найти выход из конфликтной ситуации позволяют повысить эффективность профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел. Грамотный руководитель отличается умением решить конфликтные проблемы и выйти из конфликтного взаимодействия, обогатившись новым опытом, направленным на развитие личности и коллектива.

Таким образом, недооценка познаний о конфликтах и отсутствие навыков организации своего поведения в них, а также в предконфликтных ситуациях могут вызвать серьезные затруднения в деле предупреждения и ликвидации таких конфликтов, а в отдельных случаях — быть их причиной.

¹ Зуева Е.Г., Жидкова О.А., Елесина И.Г. Психологическая подготовка сотрудников полиции: учебное пособие. – СПб, 2016. С. 61.

8.2. Динамика конфликта

Рассмотрим динамику конфликта, состоящую из следующих периодов: предконфликт (латентный), открытый, послеконфликтный.

Предконфликт (латентный период), который представлен конкретными этапами:

- при возникновении объективной проблемной ситуации, между людьми наблюдаются противоречия, которые могут привести к конфликту. Так как данные противоречия ещё до конца не осознаны, конфликтных действий не наблюдается;
- участники конфликтной ситуации осознают проблему и понимают, что необходимо действовать для решения противоречий;
- оппоненты, используя неконфликтные способы, стараются разрешить противоречия. Это происходит с помощью просьб, убеждений, разъяснений, информирования. На этом этапе возникает непосредственная угроза конфликта. Дальнейшее развитие конфликта зависит от восприятия конфликтной ситуации одной из сторон.

Открытый период или собственно конфликт. Этот период включает в себя следующие компоненты:

- инцидент — толчок к конфликту, стечение обстоятельств, провоцирующее активные конфликтные действия;
- эскалация (от лат. *escala* – восхождение на каменную гору). Наблюдается непосредственная борьба конфликтующих сторон. Происходит возрастание эмоционального напряжения и агрессии с применением насилия, так как вытесняется адекватное восприятие ситуации. В связи с этим, конфликтующие стороны и переходят к применению к более примитивным способам разрешения конфликта;
- сбалансированное противодействие — следующий этап конфликта. Противодействие конфликтующих сторон продолжается, но при этом наблюдается снижение интенсивности борьбы;
- завершение конфликта. Происходит поиск путей разрешения конфликта конфликтующими сторонами. В результате этого поиска конфликт может быть урегулирован, разрешён, либо наблюдается затухание конфликта или перерастание в другой конфликт.

Послеконфликтный период. На данном этапе происходит частичная и полная нормализация отношений конфликтующих сторон. Частичная нормализация возникает тогда, когда конфликтующая сторона продолжает вспоминать конфликт с чувством вины за свои действия. Это сопровождается сильными переживаниями и негативными эмоция-

ми. Полная нормализация даёт возможность конфликтующим сторонам продолжать дальнейшее взаимодействие.

Рассмотренные периоды и этапы могут иметь различную длительность. Некоторые из них могут быть настолько скоротечны, что возможно их даже не заметить.

8.3. Основные модели поведения личности в конфликте

При анализе конфликта и выбора решений при урегулировании этого конфликта необходимо знать типичные модели поведения личности при конфликтном взаимодействии. К ним относятся конструктивная, деструктивная и конформистская.

Выбор модели поведения в конфликте зависит от предмета конфликта, от индивидуальных особенностей конфликтующих сторон, от их отношений друг с другом. Выбирая модель поведения, участники конфликта предполагают дальнейшие действия и итоговый результат. Главную роль в данной ситуации играют установки участников конфликта на продолжение или разрешение конфликтного взаимодействия.

Анализируя основные модели поведения человека в конфликте, можно сделать вывод, что наиболее желательной и приемлемой является конструктивная модель.

Деструктивную же модель поведения можно обозначить как неоправданную. Она способна превратить конструктивный конфликт в деструктивный.

Конформистская модель поведения может проявлять себя как отрицательной, так и с положительной стороны. С одной стороны, данная модель способна привести к повышенной агрессивности партнёра, провоцируя его на дальнейшие действия. С другой стороны, применение такой модели может привести к быстрому разрешению конфликта, если противоречия, вызвавшие конфликт, носят несущественный характер.

Разрешить конфликт — сложная задача. Она основывается на диагностике конфликтов, выражается в предупреждении, сдерживании, регулировании конфликтов. В процессе конфликта вырабатывается определённая стратегия конфликтного поведения, с помощью которой происходит подавление или стимулирование конфликта. Выход из конфликта подразумевает целый комплекс мер и решений, с помощью которых возможно временно или окончательно погасить конфликт.

Одной из основных эффективных форм по предупреждению конфликтов считается предотвращение их причин. Существует и разрабатывается огромное количество отдельных приёмов и способов, направленных на недопущение и предотвращение конфликтных ситуаций.

Применение данных приёмов и способов направлено на повышение эффективности общения и создание конструктивного взаимодействия.

8.4. Классификации конфликтов

Конфликты классифицируют с учётом различных критериев. Классифицируя конфликты, необходимо учитывать и количество их участников, и характер наступивших последствий, и различие в объёме власти между субъектами конфликтного взаимодействия и др.

Классификация по количеству участников конфликта предполагает четыре основных типа: внутриличностные, межличностные, межгрупповые и конфликт между личностью и группой. Субъектом конфликта могут выступать два или более участников, социальные группы, а также один человек с его внутренними переживаниями (внутриличностные конфликты).

Внутриличностный конфликт характеризуется борьбой противоречий внутри человека. При этом человек испытывает сильную эмоциональную напряжённость. Он стоит перед выбором, который зачастую очень трудно сделать. Такой тип конфликта возникает, когда предъявляемые требования не совпадают с личными убеждениями и ценностями.

Межличностный конфликт является самым распространённым типом конфликтного взаимодействия. Конфликтуют люди, имеющие противоположно направленные цели, различные убеждения, взгляды, ценности. Проявление индивидуальных психологических особенностей людей часто приводят к возникновению конфликта (манера поведения, черты характера, темперамент). Часто межличностный конфликт возникает при стремлении навязать свою точку зрения, свою волю друг другу.

Основными характеристиками межличностного конфликта являются:

- столкновение ценностных интересов;
- нарушение норм взаимодействия и сотрудничества;
- рост конкуренции, соперничества, амбиций;
- рассогласование между целью деятельности и способом её достижения.

Основной причиной возникновения межличностных конфликтов является психологическая несовместимость. Сильные эмоции и возбуждение, а также, внезапно появившаяся агрессия, способны снизить интеллектуальный потенциал участников конфликтного взаимодействия.

Межгрупповой конфликт возникает между группами. Разногласия в среде болельщиков разных футбольных команд часто приводят к возникновению межгрупповых конфликтов. Данный тип конфликтного взаимодействия можно наблюдать и в органах внутренних дел. В частности, из-за несогласованности целей и функциональных обязанностей межгрупповой конфликт может возникнуть между различными подразделениями правоохранительной системы.

Конфликт между личностью и группой. В процессе работы группа вырабатывает групповые нормы, стандартные правила поведения. Эти правила должны принимать все члены группы. Появившаяся в группе личность с завышенной самооценкой, упрямая и своенравная, способна спровоцировать конфликт.

Классификация конфликтов по характеру наступивших последствий включает следующие типы:

- **конструктивные конфликты** — позитивно влияют на структуру, динамику и результативность социально-психологических процессов и служат источником самоусовершенствования и саморазвития личности.

- **деструктивные конфликты** — приводят к снижению личной удовлетворенности, группового сотрудничества и эффективности организации.

Конфликты по различию в объёме власти между субъектами конфликтного взаимодействия подразделяются следующим образом:

- *горизонтальные*, к которым относятся такие конфликты, в которых субъекты обладают различным объемом власти и, соответственно, потенциально разными возможностями для решения конфликта в свою пользу (конфликт между начальником и подчиненным, конфликт между преподавателем и слушателем);

- *вертикальные*, к которым принадлежат конфликты, в которых субъекты имеют примерно одинаковые объемы власти и потенциальные возможности решения конфликта в свою пользу (конфликт между двумя преподавателями);

- *смешанные*, в которых имеются и вертикальные, и горизонтальные составляющие.

8.5. Способы и методы разрешения конфликтов: *сотрудничество, соперничество, компромисс, уход, приспособление*

В психологии рассматриваются различные стратегии поведения в конфликте. Анализируя классификации способов и методов разреше-

ния конфликтов, выделяют следующие: сотрудничество, соперничество, компромисс, уход, приспособление. Корпоративность и напористость — обобщённое выражение этих стратегий поведения.

Сотрудничество. Данная стратегия заключается в стремлении одной стороны полностью удовлетворить собственные интересы, при этом создав все условия для полного удовлетворения интересов другой стороны. Для этого необходимо учесть явные и скрытые интересы, прямо и косвенно связанные с конфликтом. Сотрудничество побуждает к открытому осуждению нужд и желаний конфликтующих. При сотрудничестве необходимо затратить достаточно много времени для выяснения причин и способов урегулирования конфликта. Решение проблемы должно быть актуальным для обеих сторон. При этом между сторонами конфликта складываются тесные и длительные взаимозависимые отношения. Оппоненты способны излагать суть проблемы, свои интересы и выслушать друг друга. Стратегия сотрудничества является перспективным и эффективным способом разрешения практически любых конфликтов.

Соперничество (конкуренция). Данная стратегия направлена на удовлетворение интересов одной стороны путём борьбы с противоположной стороной. Игнорируя интересы, цели, мнения соперника, навязывая свою точку зрения, человек предпочитает идти к разрешению конфликта собственным активным путём. Отсутствует заинтересованность в сотрудничестве с другими людьми. Проявляется склонность к волевым решениям и действиям, часто с применением агрессии. Эффективность данной стратегии наблюдается в ситуациях, когда человек владеет властью, достаточным авторитетом, когда необходимо отстоять свою позицию.

- *Компромисс.* Данная стратегия заключается в частичном удовлетворении собственных интересов и интересов противоположной стороны. Обе стороны осуществляют обоюдный обмен уступками и вырабатывают компромиссное решение, которое устраивает всех. Эту стратегию возможно использовать в тех случаях, когда обе стороны обладают одинаковой властью и когда другие пути решения проблемы оказались неэффективными. Используя компромисс, следует помнить, что конфликт полностью не разрешится. Он угасает на некоторое время из-за нерешённых проблем и может проявиться вновь с ещё большей силой.

- *Уход (уклонение).* Данная стратегия направлена на уклонение одной стороны от активных действий по разрешению конфликта, а также может проявляться в игнорировании конфликта. Основные характеристики этой стратегии заключаются в перекладывании ответственно-

сти на других, в манкировании проблемы, в отказе отстаивать собственные интересы. Такая стратегия используется, когда проблема не слишком важна и нет необходимости тратить силы и время на её решение.

• *Приспособление.* Данная стратегия заключается в отказе одной стороны отстаивать собственные интересы, чтобы полностью удовлетворить интересы противоположной стороны. Как правило, собственные интересы приносятся в жертву, когда другой человек обладает большой властью и заинтересован в конечном результате. Эта стратегия поведения в конфликте может быть использована для сохранения хороших отношений или, если окончательный результат не слишком значим.

При разрешении конфликта используются комбинации стратегий. В процессе конфликта одна стратегия доминирует, но, не дав необходимого результата, стратегию приходится поменять. Правильно выбранная стратегия приводит к успешному результату.

8.6. Алгоритм действий полицейского по разрешению конфликта

Для предотвращения конфликта сотрудник полиции с успехом может использовать определённые правила бесконфликтного делового поведения¹. Желая избежать конфликта сотрудник полиции должен поступать следующим образом:

- 1) необходимо иметь более объективную основу для поиска решения проблемы за счёт адекватной оценки собственных действий и действий оппонента;
- 2) попытаться понять точку зрения оппонента, взглянув на ситуацию его глазами;
- 3) постараться не давать оценку действиям и высказываниям оппонента, чтобы не вызвать агрессивной реакции;
- 4) на равных участвовать в поиске решения проблемы, вовлекая в обсуждение спорных вопросов даже малокомпетентного оппонента;
- 5) лично довести до оппонента свои позиции и интересы, чтобы избежать недоразумений;
- 6) демонстративно не проявлять негативные эмоции, не терять контроль в общении.

Необходимо, чтобы в противоречивой ситуации высказывания сотрудника полиции удовлетворяли следующим требованиям:

- 1) высказывания не должны быть категоричными и грубыми по отношению к оппоненту;

¹ Громова О.Н. Конфликтология. – М., 1998. – 320 с.

- 2) претензии в связи с конкретной ситуацией не должны переходить в личные обвинения оппоненту;
- 3) высказывания не должны расширять зону противоречия и тем самым утяжелять его;
- 4) число претензий должно быть ограничено, иначе оппоненту трудно понять, чего от него хотят;
- 5) высказывания желательно формулировать от первого лица в виде «я-высказываний»;
- 6) желательно избегать обобщения в высказываниях;
- 7) высказывания желательно смягчать юмором и легкой иронией.

Крайне значимым для предупреждения перерастания противоречия в конфликтную ситуацию и конфликт является умение полицейского: ослабить накал собственных отрицательных эмоций по отношению к оппоненту, а также дать оппоненту возможность беспрепятственно выразить его негативные эмоции, не проявляя собственных отрицательных чувств к нему.

Улучшение собственного эмоционального состояния активно предрасполагает сотрудника полиции к такой реакции на негативные эмоции оппонента, которая препятствует развитию конфликта и должна заключаться в спокойном выслушивании ответов на поставленные вопросы, а также во внешнем проявлении положительного или нейтрального отношения к оппоненту.

В случаях, когда конфликтная ситуация между гражданами переросла в конфликт (например, семейно-бытовые конфликты), сотруднику полиции необходимо учесть следующие правила поведения:

1. Проблему следует разрешать в данный момент, не ссылаясь на предыдущие проблемы, возникавшие ранее между конфликтующими сторонами;
2. Следует критиковать ошибочные действия оппонента, но не его личность;
3. Желательно предоставить возможность оппоненту для выражения чувств;
4. Необходимо дать возможность оппоненту высказать свою точку зрения. Надо уметь конструктивно обмениваться мнениями, находить совпадения во взглядах и возможные пути разрешения конфликта;
5. Сотруднику полиции важно уметь прогнозировать дальнейшее развитие конфликта;
6. В процессе конфликта большое значение имеет обратная связь. Высказывания сторон должны быть понятны обеим сторонам;
7. Не следует искать у оппонента слабых и уязвимых мест партнёра.

Анализируя результаты конфликтов в деятельности сотрудников полиции, можно выделить стратегии управления конфликтами.

- *Стратегия предотвращения конфликта.* Сотрудник полиции должен попытаться устранить реальный предмет конфликта, привлекая в качестве арбитра незаинтересованное лицо; сделать так, чтобы один из конфликтующих отказался от предмета конфликта в пользу другого.

- *Стратегия подавления конфликта.* Сотрудник полиции целенаправленно и последовательно сокращает количество конфликтующих; разрабатывает систему правил, норм, предписаний для конфликтующих сторон; создаёт и непрерывно поддерживает условия, которые затрудняют дальнейшее развитие конфликта.

- *Стратегия отсрочки.* Для сотрудника полиции данная стратегия — временная мера, чтобы ослабить конфликт, а затем добиться его разрешения.

Используя различные средства и уровни профессионального общения, сотрудник полиции способен изменить представление конфликтующего о конфликтной ситуации; переключить внимание конфликтующих сторон на другие темы; уменьшить или увеличить роль одного конфликтующего в воображении другого.

Вопросы и задания для самоконтроля

1. Какие классификации конфликтов вам известны?
2. В чём разница между разрешением и завершением конфликта?
3. Какие существуют стратегии поведения в конфликте?
4. Какая стратегия поведения в конфликте наиболее эффективна в профессиональной деятельности сотрудников полиции?
5. Какие основные профилактические меры вам известны?
6. Какие варианты управления конфликтной ситуацией вы знаете?
7. В чём суть алгоритма действий сотрудника полиции в конфликтной ситуации?
8. С помощью каких способов возможно избежать конфликт?

Глава 9. Психологический практикум

9.1. Развитие профессиональной наблюдательности. Внимание и его основные характеристики. Виды внимания

Одним из наиболее важных качеств, необходимых для выполнения стоящих перед полицейским служебных задач, а также необходимым условием обеспечения личной профессиональной безопасности является профессиональная наблюдательность. Профессиональная наблюдательность позволяет сотруднику полиции выявлять незаметные для обывателя, но важные для осуществления правоохранительной деятельности, криминалистически значимые признаки объектов, а также малейшие изменения оперативной обстановки, и своевременно реагировать на эти изменения.

В.Л. Васильев понимает под профессиональной наблюдательностью способность личности замечать в воспринимаемом объекте мало-заметные, но существенные детали, а также концентрацию и длительное сохранение устойчивого внимания на тех объектах и их свойствах, которые могут дать необходимую информацию.

Одной из характеристик наблюдения является его интенсивность: недостаточно просто смотреть, нужно целенаправленно, осознано и активно наблюдать. Оперативная обстановка может внезапно измениться, и тогда «заснувшая» бдительность может привести к тяжелым последствиям. Внутренняя собранность, разумная настороженность и готовность к немедленному реагированию являются необходимыми качествами в деле обеспечения личной безопасности полицейского. Профессиональная наблюдательность возможна только при условии постоянной работы над собой. Каждый, ведущий профессиональное наблюдение, должен осуществлять его с волевым напряжением, с усилием, четко осознавая за какими признаками следить и что обнаруживать. Наблюдение всегда осуществляют с определенной познавательной целью. Ясность цели и задач наблюдения активизируют важную характеристику восприятия – избирательность, то есть выделение из окружающей среды каких-либо объектов (или их частей) и признаков. Избирательность восприятия осуществляется благодаря вниманию.

Внимание – это сосредоточенность сознания человека на определенных предметах, явлениях или видах деятельности при одновременном отвлечении от других. Благодаря внимательности увеличивается продуктивность и результативность деятельности.

Выделяют следующие виды внимания:

1. Непроизвольное (непреднамеренное) внимание – возникает без приложения волевых усилий, без заранее определенной цели, без желания человека. В основном вызывается яркими образами, неожиданными звуками, сильными или значимыми стимулами, запускающими ориентировочный рефлекс у человека.

2. Произвольное (преднамеренное) внимание – связано с приложением волевых усилий, с целенаправленной сосредоточенностью человека на каких-либо объектах вследствие сознательно поставленной задачи.

3. Послепроизвольное внимание – содержит в себе некоторые особенности произвольного внимания (осознание цели) и некоторые черты непроизвольного внимания (не нужно волевых усилий для его поддержания). Характерно в тех случаях, когда произвольное внимание, вследствие усиления интереса человека к объекту, постепенно переходит в непроизвольное внимание, которое не требует приложения волевых усилий.

К числу основных характеристик внимания относят:

1. Устойчивость внимания — способность определенное время сосредоточиваться на каком-либо объекте или виде деятельности.

2. Концентрация внимания — степень и интенсивность сосредоточенности.

3. Объем внимания характеризуется количеством объектов или их элементов, которые могут быть одновременно восприняты с одинаковой степенью ясности и отчетливости.

4. Распределение внимания — это способность выполнять несколько видов деятельности одновременно или осуществлять сложную деятельность, состоящую из множества одновременных операций.

5. Переключаемость внимания — это способность последовательно переходить от одного вида деятельности к другому, сохраняя высокую степень концентрации сознания на выполняемой деятельности.

6. Отвлекаемость внимания — непроизвольное перемещение внимания с одного объекта на другой.

Внимание относится к хорошо тренируемым качествам. Способность управлять своим вниманием положительно сказывается на личности сотрудника, проявляясь в таких качествах, как последовательность, дисциплинированность, организованность, выдержка, настойчивость и самообладание.

Для сосредоточения внимания необходимо концентрировать внимание на существенном, выделяя в изучаемом объекте новые стороны, признаки, черты, свойства; отбрасывать несущественную информацию, вытесняя ее путем восприятия новой, более существенной информации.

Развитие профессиональной наблюдательности лучше начать с выполнения простых упражнений, предназначенных для тренировки различных свойств внимания. Например, считая до 30, вместо чисел, в составе которых цифра 3 и чисел, делящихся на 3, говорить «не знаю». Таким образом, будут развиваться такие свойства внимания, как концентрация и устойчивость. Тренировать переключаемость и распределяемость внимания можно, организовав одновременное воздействие нескольких однородных раздражителей, например, на слуховой канал (прослушивание информации из двух-трех источников и последующий анализ качества воспринятого материала). Приобретение навыков последовательного описания внешности человека, также положительно сказывается на профессиональной наблюдательности полицейского, развитии его памяти и мышления.

9.2. Психологические приемы развития памяти

Эффективность развития профессиональной памяти во многом зависит от того, владеет или не владеет сотрудник психологическими приемами рационального восприятия информации, концентрации внимания на главных объектах, запечатления, сохранения, припоминания информации, также ее забывания.

Развивая память, нужно помнить, что ее тренировка не самоцель, а лишь вспомогательное средство совершенствования, и что не любую информацию нужно удерживать в памяти – в ряде случаев целесообразнее прибегать к помощи записной книжки.

Память – это процесс запечатления, сохранения, последующего узнавания и воспроизведения следов прошлого опыта.

Процесс запечатления информации выступает предпосылкой ее качественного сохранения. Запечатление направлено на сохранение в памяти полученных впечатлений. Путем активной переработки полученной информации, ее систематизации и обобщения происходит сохранение в памяти нужного материала, то есть овладение им. Ранее запечатленная и сохраненная информация при необходимости может быть извлечена из памяти. Происходит это путем узнавания и воспроизведения, процессов восстановления ранее воспринятого. При повторной встрече с объектом запускается процесс узнавания; если объект в настоящий момент отсутствует – процесс воспроизведения.

По характеру психической активности выделяют следующие виды памяти: двигательная, эмоциональная, образная, словесно-логическая.

Двигательная (моторная) память – память на движения и положение тела в пространстве. Первые проявления двигательной памяти

носят бессознательный характер. Они относятся к первому месяцу жизни ребенка, выражаясь в двигательных условных рефлексах. Без памяти на движения мы вынуждены были бы каждый раз вновь учиться осуществлять соответствующие действия. Некоторые отличия в воспроизведенных движениях обусловлены текущим психическим состоянием человека и сложившейся обстановкой, но, в целом, общий характер движений сохраняется. Так, по рукописному тексту, записи или подписи проводят почерковедческую экспертизу, позволяющую установить не только конкретного исполнителя, но и факт оказания на него давления, выполнения записи (подписи) в необычной позе, необычное психофизиологическое состояние человека (в том числе алкогольное (наркотическое) опьянение). При экспертизе текстов большого объема можно также установить пол, возраст, психические свойства личности.

Эмоциональная память – память на эмоционально окрашенные события, на пережитые человеком чувства. Особенности эмоциональной памяти следующие: быстро запечатлевает, прочно сохраняет, непроизвольно воспроизводит. Любое жизненное событие, в результате которого человек испытал глубокое психическое потрясение, может вызвать длительную реакцию, которая непосредственно связана с работой эмоциональной памяти – посттравматическое стрессовое расстройство. Внезапно в жизнь пострадавшего врываются болезненные воспоминания, заставляющие его вновь и вновь переживать травмирующее событие. Временами повторное переживание события проявляется в ночных кошмарах, вызывая чувство страха и сопутствующие негативные переживания.

Вместе с тем эмоциональная память играет существенную роль и в становлении специалиста, так как является необходимым условием развития способности к сочувствию и состраданию.

Образная память — память на представления; запечатление, сохранение и воспроизведение образов ранее воспринимавшихся предметов и явлений действительности. В зависимости от того, какой анализатор был ведущим при восприятии объекта, в образной памяти выделяют зрительную, слуховую, осязательную, обонятельную и вкусовую. Образ, сохраняемый в памяти, не является точным отпечатком действительности, он, в зависимости от разных факторов, трансформируется за счет упрощения или преувеличения отдельных деталей, достраивания образа до привычного. Образная память помогает запоминать и воспроизводить лица, обстановку на месте происшествия. При проверке показаний на месте, оказавшись в той же обстановке, среди объектов, о которых во время допроса говорилось лишь по памяти, человек может вспомнить такие факты, о которых в кабинете следователя он просто забыл.

Словесно-логическая память – это память на понятия, суждения, умозаключения; запечатление, сохранение и последующее воспроизведение прочитанного или услышанного. Словесно-логическая память является ведущей по отношению к остальным видам памяти, но при этом зависит от уровня их развития. Все виды памяти тесно взаимосвязаны между собой. Так, развивая двигательную память, мы воздействуем и на словесно-логическую. Тренируя словесно-логическую память, совершенствуем образную.

В процессе профессиональной деятельности сотрудников полиции информация, события и действия запоминаются благодаря согласованной работе различных видов памяти. Двигательная, эмоциональная, словесно-логическая, образная память выступают в качестве основополагающих компонентов профессиональной памяти полицейского.

Для развития профессиональной памяти ее необходимо постоянно тренировать. Так, например, тренировка зрительной памяти может осуществляться следующим образом. На улице вам навстречу идет прохожий. Постарайтесь составить его словесный портрет, через некоторое время после того, как он пройдет мимо. Запоминая лицо человека, необходимо внимательно его рассмотреть, обращая внимание на форму, отличительные признаки, особенности мимических проявлений. Припоминание легче осуществлять при закрытых глазах. Выполняя это упражнение систематически, можно увеличить объем зрительной памяти.

Общие условия успешного запоминания.

1. Первоначально необходимо себя запрограммировать на быстрое и качественное запоминание информации на длительное время.

2. Следует абстрагироваться от всего, что вас окружает и направить всё внимание на то, что необходимо запомнить.

3. Следует воспользоваться своей «справочной базой», это поможет сопоставить с тем, что уже известно, с новой информацией.

4. Разбивка большого текста на части, составление примерного плана текста облегчит задачу запоминания.

5. Целесообразно запоминать информацию частями: запомнив первую часть, — повторить её, выучив вторую часть — пересказать, далее следует повторить первую и вторую часть вместе, и далее запоминать по такому алгоритму.

6. Прочитав текст, пересказать его своими словами, если что-то забылось — посмотреть в текст, но всё-таки стараться сперва припомнить прочитанное.

7. Пока информация не забылась, необходимо её повторить несколько раз.

8. Если нужно запомнить материал, который необходимо будет сохранить в памяти до зачёта или экзамена, следует эпизодически повторять его до дня проведения, не один раз перед днём «Х».

9. Рекомендуется запоминать новую информацию опираясь на разные виды памяти: зрительную, слуховую, двигательную.

10. Использовать мнемотехнику.

11. Перед сном необходимо повторить новую информацию, и когда проснётесь.

12. Если сразу начать применять новые знания в деле, это поможет лучше сохранить их в памяти.

13. Следует помнить, чем больше уже знаешь, умеешь, тем легче будет ориентироваться.

14. Для более успешного запоминания информации желательно делать перерывы (например, 20 минут учить, три минуты отдыхать).

15. Анализировать и классифицировать материал.

Улучшить качество сохранения и воспроизведения запоминаемого материала можно, если начинать запоминание с осознания необходимости и важности данного процесса. Кроме цели запомнить важна уверенность в успехе. Формирование установки на длительность сохранения материала первоначально потребует некоторых волевых усилий, но со временем это войдет в привычку. Каждый, кто хочет улучшить свою память, должен заставить себя захотеть запомнить, заинтересоваться. При этих условиях даже без использования системы и метода сознательной выработки ассоциативных связей память улучшится.

9.3. Понятие мышления и его виды. Развитие интеллектуальных способностей

Мышление — опосредованное и обобщенное отражение сложных связей и отношений между предметами и явлениями окружающей действительности.

Когда чувственное отражение действительности не дает ответы на вопросы, в работу включается мышление. Именно благодаря развитому мышлению сотрудник полиции действует адекватно ситуации, реагирует на изменения оперативной обстановки, используя опыт и ранее полученные знания. Реконструкция возможного хода событий возможна лишь на основе обобщения, на основе знаний. Устанавливая закономерности между следами и сущностью того, что происходило в действительности, следователь путем размышлений реконструирует событие преступления.

Выделяют практический и теоретический уровень мышления. У детей дошкольного и младшего школьного возраста доминирует наглядно-образное мышление, которое осуществляется непосредственно при восприятии окружающей действительности и без этого осуществляться не может. Люди, профессиональная деятельность которых направлена на создание какого-либо материального продукта, осуществляют преобразовательную деятельность с реальными предметами. У них широко представлено наглядно-действенное мышление. Наглядно-образное и наглядно-действенное мышление являются видами практического мышления.

В теоретическом мышлении выделяют понятийное и образное мышление.

Образное мышление — это вид мыслительного процесса, в котором используются образы. В ходе решения мыслительных задач соответствующие образы мысленно преобразуются так, что в результате манипулирования ими мы можем найти решение интересующей нас задачи. Чаще всего такой вид мышления преобладает у людей, деятельность которых связана с каким-либо видом творчества.

Понятийное мышление — это вид мыслительного процесса, в котором используются определенные понятия. При этом, решая те или иные умственные задачи, мы пользуемся понятиями, суждениями и умозаключениями, полученными другими людьми.

Понятийное и образное мышление дополняют друг друга, обеспечивая глубокое и разностороннее отражение действительности.

Следует отметить, что теоретическое мышление считается более совершенным, чем практическое, а понятийное представляет собой более высокий уровень развития, чем образное.

Профессиональное мышление сотрудника полиции — система информационно-правовой насыщенности, позволяющая ориентироваться в конкретных профессионально-правовых ситуациях действительности.

Развитие интеллектуальных способностей рекомендуется начинать с несложных упражнений на вербальный интеллект (например, сравнение пословиц) и беглость мышления (решение простых анаграмм). Как тело нуждается в физической активности, так мозг человека в интеллектуальной зарядке. Профессиональное становление и личностный рост сотрудника полиции непосредственно зависят от развития его профессионального мышления.

Вопросы и задания для самоконтроля

1. Что понимается под профессиональным наблюдением?
2. Каким образом развивать профессиональную наблюдательность?
3. Что понимается под вниманием?
4. Какими характеристиками обладает внимание?
5. Охарактеризуйте память как психический познавательный процесс.
6. Какие виды памяти выделяют по характеру психической активности?
7. Каковы особенности двигательной памяти?
8. Каковы особенности эмоциональной памяти?
9. Каковы общие условия успешного запоминания?
10. Охарактеризуйте мышление как психический познавательный процесс.
11. Какие уровни мышления выделяют?
12. К какому уровню относится понятийное мышление?

Заключение

В данном учебном пособии рассмотрены основные вопросы дисциплины «Психологическая подготовка. Практикум по психологии общения». Успешный сотрудник органов внутренних дел — это высокообразованный субъект профессиональной деятельности, влияющий на правовое состояние общества за счет своего коммуникативного, личностного потенциала и вызывающий тем самым у граждан доверие и признание.

Учебный материал, составляющий содержание издания, направлен на формирование компетентности сотрудников органов внутренних дел в области психологических знаний, которая актуализирует стремление к самосовершенствованию в данной профессиональной деятельности.

Список рекомендуемых источников

Основная литература:

1. Ерусланова, Р.И. Технологии социального обслуживания лиц пожилого возраста и инвалидов на дому: учебное пособие. – 5-е изд. – Москва: Дашков и К°, 2018. – 167 с.
2. Конфликтология : учебник для вузов / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Юрайт, 2020. – 298 с.
3. Корягина, Н.А. Психология общения: учебник и практикум / Н.А. Корягина, Н.В. Антонова, С.В. Овсянникова. – Москва: Юрайт, 2020. – 440 с.
5. Степанов Р.И. Подготовка сотрудников полиции к взаимодействию с глухими людьми: учебное пособие. – Екатеринбург: УрЮИ МВД России, 2018. – 52 с.
6. Юридическая конфликтология: учебное пособие для вузов / В.В. Нагайцев, Г.В. Оболянский. – Москва: Юрайт, 2020. – 139 с.

Дополнительная литература:

1. Гончарова, Н.А., Устюжанин, В.Н. Психология: учебное пособие. – Санкт-Петербург: Изд-во СПб ун-та МВД России, 2015. – 140 с.
2. Караяни, А.Г., Цветков, В.Л. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: учебное пособие. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2009. – 248 с.
3. Маклаков, А.Г. Общая психология. – Санкт-Петербург: Питер, 2015. – 592 с.
4. Устюжанин, В.Н., Гончарова, Н.А. Психология в деятельности сотрудников органов внутренних дел: учебное пособие. – Санкт-Петербург: Изд-во СПб ун-та МВД России, 2015. – 196 с.
5. Юренкова, В.А., Душкин, А.С. Психология общения и переговоров: учебное пособие / СПбУ МВД России. – Санкт-Петербург: [б. и.], 2014. – 112 с.

Для заметок

Для заметок

Для заметок

Учебное издание

Елесина Ирина Геннадьевна,
кандидат педагогических наук
Жидкова Ольга Александровна
Кислова Наталья Анатольевна

ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА
СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ

Учебное пособие

Редактор *Свикиш Н.О.*
Компьютерная верстка *Свикиш Н.О.*
Дизайн обложки *Шеряй А.Н.*

ISBN 978-5-91837-740-6



EDN: SGDLZG



Подписано в печать 15.06.2023. Формат 60×84^{1/16}
Печать цифровая 6,5 п. л. Тираж 50 экз. Заказ № 60/23

Отпечатано в Санкт-Петербургском университете МВД России
198206, Санкт-Петербург, ул. Летчика Пилютова, д. 1