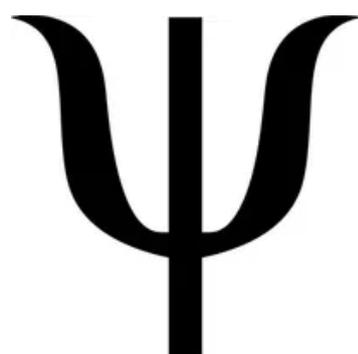


**ВОРОНЕЖСКИЙ ИНСТИТУТ МВД РОССИИ**

**Ю. А. Кравцова  
И. Г. Гладких**

**ПСИХОЛОГИЯ СЛУЖЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
В ОСОБЫХ УСЛОВИЯХ**

*Учебное пособие*



Воронеж  
2024

ББК 88.4  
УДК 159.9

*Рецензенты:*

*Ю. И. Печерский – заместитель начальника отдела профессиональной подготовки Управления по работе с личным составом УМВД России по Липецкой области, майор полиции;*

*А. В. Попова – старший психолог группы по работе с личным составом полка патрульно-постовой службы полиции УМВД России по г. Воронежу, майор полиции.*

**Кравцова Ю. А.**

Психология служебной деятельности в особых условиях : учебное пособие [Электронный ресурс] / Ю. А. Кравцова, И. Г. Гладких. – Электр. дан. и прогр. – Воронеж : Воронежский институт МВД России, 2024. – 1 электр. опт. диск (CD-ROM) : 12 см. – Систем. требования: процессор Intel с частотой не менее 1,3 ГГц ; ОЗУ 512 Мб ; операц. система семейства Windows ; CD-ROM дисковод.

ISBN 978-5-00229-142-7

В учебном пособии раскрыты актуальные проблемы профессиональной служебной деятельности сотрудников правоохранительных органов, представлены сведения о психологической специфике особых условий служебной деятельности. Издание ориентировано на формирование знаний и умений эффективного профессионального общения, установления психологического контакта, обеспечения информационно-психологической безопасности деятельности, профилактики негативных психологических последствий служебной деятельности в особых условиях и т. д.

Предназначено для использования профессорско-преподавательским составом, курсантами и слушателями образовательных организаций МВД России, слушателями программ повышения квалификации сотрудников органов внутренних дел, может быть использовано в образовательном процессе при преподавании учебных дисциплин «Профессионально-психологическая подготовка», «Основы профессиональной служебной деятельности», «Психология служебной деятельности в особых условиях».

© Ю. А. Кравцова, И. Г. Гладких, 2024

© Воронежский институт МВД России, 2024

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	5
ГЛАВА 1. ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОСОБЫХ УСЛОВИЙ СЛУЖЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	6
1.1. Понятие служебной деятельности. Психологическая модель служебной деятельности .....	6
1.2. Понятие особых условий. Источники психической напряженности в деятельности правоохранительных органов.....	9
1.3. Методы психологического анализа особых условий служебной деятельности.....	13
Вопросы и задания.....	17
ГЛАВА 2. ОТБОР СОТРУДНИКОВ, ФОРМИРОВАНИЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ И ПОДГОТОВКА ЛИЧНОГО СОСТАВА К ДЕЙСТВИЯМ В ОСОБЫХ УСЛОВИЯХ	19
2.1. Основные подходы к формированию подразделения для действий в особых условиях.....	19
2.2. Сущность и виды психологической подготовки к действиям в особых условиях.....	21
2.3. Формы, методы и средства психологической подготовки к действиям в особых условиях.....	23
Вопросы и задания.....	27
ГЛАВА 3. ОСОБЕННОСТИ ПРОЯВЛЕНИЯ ГРУППОВОЙ ПСИХОЛОГИИ В ОСОБЫХ УСЛОВИЯХ СЛУЖЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	29
3.1. Коллективно-групповые факторы активности сотрудников в особых условиях.....	29
3.2. Социально-психологические регуляторы поведения сотрудников в особых условиях.....	32
3.3. Групповые социально-психологические явления, возникающие в группе сотрудников, выполняющих обязанности в особых условиях.....	37
Вопросы и задания.....	40
ГЛАВА 4. ПСИХИЧЕСКИЕ СОСТОЯНИЯ СОТРУДНИКОВ, ВЫПОЛНЯЮЩИХ СЛУЖЕБНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ В ОСОБЫХ УСЛОВИЯХ	42
4.1. Общее понятие психических состояний сотрудников в особых условиях.....	42
4.2. Особенности эмоциональных состояний в деятельности сотрудников в особых условиях: профессиональный стресс, паника, фрустрация, страх...	46

4.3. Классификация стрессогенных факторов, вызывающих психическую дезадаптацию сотрудников в особых условиях.....	55
4.4. Профилактика негативных психологических последствий служебной деятельности в особых условиях.....	57
Вопросы и задания.....	65
<b>ГЛАВА 5. ИНФОРМАЦИОННО-ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ОСОБЫХ УСЛОВИЯХ</b>	<b>66</b>
5.1. Понятие информации, информационной опасности, информационного общества.....	66
5.2. Угрозы и критерии информационно-психологической безопасности.....	67
5.3. Меры по обеспечению информационно-психологической безопасности.....	71
Вопросы и задания.....	74
<b>ГЛАВА 6. ОСОБЕННОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СОТРУДНИКОВ ПРАВООХРАНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ В ОСОБЫХ УСЛОВИЯХ</b>	<b>75</b>
6.1. Сущность воздействия и взаимодействия в процессе общения.....	75
6.2. Психологический контакт и приемы его установления...	78
6.3. Нереплексивное и рефлексивное слушание как методы поддержания психологического контакта...	84
Вопросы и задания.....	89
<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....</b>	<b>90</b>
<b>ЛИТЕРАТУРА.....</b>	<b>91</b>

## ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время отмечается широкое применение психологии, ее приемов и методов, методик и техник для решения профессиональных задач в особых, в том числе экстремальных условиях. Нетрудно заметить, что служебная деятельность как в штатных, так и в особых условиях пронизана психологией. Учет особенностей личности преступников, разрешение конфликтных ситуаций с гражданами при охране общественного порядка, формирование тенденций к исправлению осужденных, оказание экстренной психологической помощи населению в чрезвычайных ситуациях, профилактика совершения террористических актов, разрешение ситуаций с захватом заложников, информационно-психологическое противоборство с противником – далеко не полный перечень психологически значимых аспектов деятельности представителей профессий особого риска. Особую актуальность имеет проблема поддержания психического здоровья личного состава, принимающего участие в реализации специальных операций, а также испытывающих действие различных психотравмирующих факторов, в первую очередь экстремального характера.

Особые, нестандартные, экстремальные условия служебной деятельности неизбежно влияют на психику сотрудника. Причем формы проявления этого различны: например, психогенные расстройства, связанные с выполнением задач в особых условиях, аналогичны психогениям, возникающим в острых жизнеопасных ситуациях (при стихийных бедствиях, катастрофах, массовых беспорядках, акциях гражданского неповиновения, в ситуациях захвата заложников и т. п.).

В связи с этим большое значение имеет психологическая подготовка специалистов силовых ведомств к работе в особых условиях, направленная на профессиональную адаптацию, защиту от травмирующего воздействия психогенных факторов, профилактику девиаций.

# ГЛАВА 1

## ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОСОБЫХ УСЛОВИЙ СЛУЖЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

### 1.1. Понятие служебной деятельности.

#### Психологическая модель служебной деятельности

Служебная деятельность – это основной вид деятельности правоохранительных органов, характеризующейся специфическими целями, задачами, мотивами, способами ее осуществления.

Независимо от вида служебной деятельности (боевая, оперативно-розыскная, пенитенциарная и т. д.), для нее характерно особое психологическое содержание:

1) это *совместная трудовая деятельность*, разворачивающаяся на основе единой цели;

2) *субъектом* деятельности выступает не отдельно взятый человек, а система «специалист – деятельность – среда»;

3) *цели* деятельности определяются государством и имеют высокий социальный статус (обеспечение обороноспособности, правопорядка и безопасности государства);

4) *мотивом* деятельности выступает служебный долг;

5) *способы* деятельности направлены на преодоление неблагоприятных особых (экстремальных) условий;

6) *процесс* осуществления деятельности определяется государством через ведомственные инструкции, руководства, наставления;

7) за исполнением деятельности осуществляется *строгий социальный контроль*;

8) *жесткая субординация отношений* участников коллективной деятельности;

9) наличие *опасности* для жизни и здоровья сотрудников, ненормированный режим деятельности, высокая ответственность за результат.

Таким образом, *служебную деятельность* можно определить как совместную трудовую деятельность, направленную на достижение целей, определяемых государством (поддержание безопасности и правопорядка), мотивируемую профессиональным долгом (ответственностью), осуществляемую способами противоборства (с противником, преступником, особыми (чрезвычайными) обстоятельствами, экстремальными условиями), предписанную инструкциями, правилами и распоряжениями.

Служебная деятельность предъявляет субъекту достаточно высокую психологическую «цену», обусловленную необходимостью действовать на основе предписанных правил в обстановке противодействия экстремальным факторам, зачастую новым и неизвестным, и осознанием высокой ответственности за результаты своих действий.

Исходя из этого, очевидно, что служебная деятельность предъявляет специфические, высокие требования к индивидуально-психологическим, личностным, профессиональным качествам, психическим состояниям сотрудников и психологическим параметрам служебных коллективов.

В этой связи актуальными становятся вопросы профессионально-психологической подготовки сотрудников, осуществляющих служебную деятельность в особых условиях.

Как отмечают исследователи, в ходе такой подготовки должны быть предусмотрены различные факторы, влияющие на эффективность служебной деятельности [4]. Например, условия высокогорья и, как следствие, гипоксия, приводит к нарушению устойчивости и концентрации внимания у сотрудников, быстрой истощаемости, утомляемости, астеническим реакциям даже на привычные факторы служебной деятельности. В условиях экстремально высоких или низких температур изменяется обоняние, слуховое и зрительное восприятие, ухудшается тактильная чувствительность. Большинство непривычных (новых) факторов служебной деятельности сказывается на социально-психологическом климате подразделения, коммуникативной активности между сослуживцами, характере протекания конфликтного взаимодействия.

В ходе профессионально-психологической подготовки должны учитываться этнопсихологические, конфессиональные особенности и качества противоборствующей стороны (преступников, террористов), а также населения, проживающего в районе выполнения служебных задач.

В ходе профессионально-психологической подготовки целесообразно использовать психологическую модель служебной деятельности, осуществляемой в особых условиях. Психологическая модель представляет собой *мысленный образ (аналог, своеобразная карта) психических процессов и явлений, имеющих место в конкретной служебной деятельности.*

Содержание психологической модели каждого вида деятельности (оперативно-розыскной, охранной, пенитенциарной и т. д.), будет иметь свою специфику. Психологическая модель служебной деятельности сотрудника правоохранительных органов может быть ориентирована и раскрыта через ее основное содержание – взаимодействие (непосредственное или опосредованное) с различными субъектами (коллегами и гражданами) и включать следующие элементы [4]:

1. *Мотив деятельности* – сознательное активное взаимодействие сотрудника с противоборствующей стороной или коллегами для удовлетворения каких-либо потребностей и достижения цели.

2. *Стороны взаимодействия* – коммуниканты, характеризующиеся определенным ресурсом взаимодействия (коммуникативные навыки и умения, установки, цели и мотивы взаимодействия, готовность к взаимодействию и эмоциональный настрой).

3. *Социально-психологические феномены* – групповые мнения, настроения, традиции, ценности, совместимость, сплоченность, лидерство и авторитетность руководства, которые формируются в коллективе, развиваются и видоизменяются под влиянием среды, субъектов, выполняемой деятельности.

4. *Приемы и способы действий* – элементы деятельности, направленные на достижение промежуточных целей, подчинённых общему мотиву. Такими приемами и способами могут выступать конкуренция, сотрудничество, компромисс, избегание, подчинение, противостояние, соперничество и т. д.

5. *Средства взаимодействия* – вербальные и невербальные коммуникативные средства, способы силового воздействия, специальная техника и др.

6. *Внешне-средовые факторы деятельности* – специфика оперативной ситуации, актуальное общественное и групповое мнение о деятельности, настроения, степень сплоченности подразделения, природно-географические, погодные, климатические и технико-технологические обстоятельства выполнения служебной задачи.

Таким образом, в *структурном плане* психологическая модель служебной деятельности состоит из качественно различных феноменов, оказывающих прямое или опосредованное влияние на психику сотрудников правоохранительных органов.

Исходя из содержания модели служебной деятельности, на ее основе, возможно осуществлять оценку и анализ каждого ее элемента и планировать их оптимизацию. Например, общественное мнение о деятельности сотрудников правоохранительных органов может повлиять на используемые приемы и способы действий или средства взаимодействия; справедливо и обратное – методы и способы действий, оперативность реагирования на то или иное противоправное действие сотрудников может повлиять на имидж правовой системы.

На основании психологической модели служебной деятельности можно определить факторы, ресурсы, элементы, необходимые и требующиеся для ее качественного выполнения: особенности, связанные с взаимодействием и взаимоотношениями между субъектами; стрессо- и эмоциональная устойчивость субъектов; авторитетность руководства; информационно-психологическая защищенность; устойчивость и толерантность к воздействию погодно-климатических, природно-географических и технико-технологических факторов; социально-психологические особенности группы – сплоченность, напряженность, удовлетворенность взаимоотношениями и пр.

Содержание психологической модели дает возможность разработать систему профессионально-психологической подготовки, учитывающей все характеристики служебной деятельности и требования, предъявляемые к сотруднику. Например, подготовка к работе в условиях горной местности должна учитывать риск потери способности к сосредоточению, трудности с запоминанием, перепады настроения, общее снижение работоспособности.

Изучение сотрудниками национальных особенностей, привычек, тактических приемов действий преступников определенной этнической группы снизит ощущение неопределенности и новизны, информационной перегрузки или избыточной опасности.

## **1.2. Понятие особых условий. Источники психической напряженности в деятельности правоохранительных органов**

Термин «особые условия», применительно к правоохранительным органам, прочно вошел в научный оборот и все чаще используется в практической деятельности.

Под особыми условиями понимаются различные факторы и условия, так или иначе влияющие на процесс протекания профессиональной деятельности и ее результаты [11, 32]:

- обстоятельства, нарушающие нормальный ритм жизни общества;
- чрезвычайная обстановка, влекущая установление специального правового режима, характеризующегося введением в действие мероприятий, усиливающих полномочия органов государственной власти и государственного управления;
- условия, опасные для жизни и здоровья людей, сохранности материальных и культурных ценностей, вызываемые явлениями природного, биологического, социального и техногенного характера и требующие от правоохранительных органов специальных организационных, правовых мер и ресурсного обеспечения;
- обстановка, обладающая определенным набором характерных признаков, свидетельствующих, в свою очередь, об экстраординарности ситуации и необходимости мобилизации сил и средств.

Признаками особых условий являются, в первую очередь, факторы, несущие непосредственную угрозу жизни и безопасности граждан или конституционному строю Российской Федерации, устранение которых невозможно без применения чрезвычайных мер. К ним, согласно Федеральному конституционному закону от 30 мая 2001 г. № 3-ФКЗ «О чрезвычайном положении», относятся массовые беспорядки, террористические акты, чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера и ряд иных обстоятельств, перечень которых имеет закрытый вид (всего восемь).

В психологической литературе особые условия нередко рассматривают как экстремальные условия.

*Экстремальные условия* – это внезапно возникшие обстоятельства или ситуации, угрожающие или субъективно воспринимающиеся человеком как угрожающие жизни, здоровью, личностной целостности и благополучию как самого человека, так и значимых для него окружающих.

В повседневной жизни, и в особых, и экстремальных условиях человеку постоянно приходится преодолевать опасности, которые представляют

риск для жизни и здоровья, неблагоприятны для функционирования психики, несут угрозу существованию, что вызывает страх, т. е. кратковременный или длительный эмоциональный процесс, порождаемый действительной или мнимой опасностью.

Несмотря на то что особые условия различаются по своему характеру, а каждый индивидуум по-своему реагирует на создавшуюся ситуацию, можно сделать определенные обобщения относительно типичных реакций людей.

С психологической точки зрения условия деятельности могут считаться экстремальными, если возникают и оказывают на нее влияние определенные профессионально-психологические факторы:

1. *Внезапность возникновения.* Внезапность – неожиданное для сотрудника изменение обстановки в ходе выполнения служебной задачи.

Психологический механизм воздействия этого фактора заключается в том, что при достижении поставленной цели человек предвосхищает (представляет) последовательность своих поступков, действий, динамику внешних условий, создает определенную программу личного поведения. В процессе профессиональной деятельности условия могут измениться столь кардинально, что потребуются постановка другой цели и, соответственно, иной программы поведения. Сотрудник должен предвидеть изменения обстановки и обязан быть готовым к необходимости изменения программы своей деятельности.

Однако при недостаточной подготовленности сотрудника возможны ситуации, в которых он не может изменить последовательность своих действий. Отсутствие такой прогнозируемости событий и воспринимается как внезапность, неожиданность возникновения обстоятельств.

Можно выделить три типа поведения сотрудников в случае внезапного изменения обстановки:

1) позитивный тип поведения – сотрудник оперативно оценивает изменившиеся условия, достаточно быстро переключается, определяет новую цель и реализует обновленную программу действий. В целом, достигает цели, и деятельность заканчивается успехом;

2) негативный тип поведения – сотрудник по различным обстоятельствам не может объективно оценить обстановку и продолжает выполнять прежний алгоритм действий. Цель, как правило, не достигается, деятельность заканчивается неуспехом;

3) крайне негативный тип поведения – сотрудник прекращает выполнение прежней деятельности, но не начинает новую и практически бездействует. Нередко состояние сотрудника при этом похоже на психологический ступор. Цель деятельности не достигается, деятельность заканчивается неуспехом.

2. *Опасность для жизни и здоровья.* При выполнении профессиональных задач опасность воспринимается сотрудником как объективно существующее стечение обстоятельств или предметов, угрожающих жизни и здоровью. При этом она может быть реальной или мнимой. Определенный уровень осознаваемой угрозы оказывает положительное и мобилизующее влияние на действия сотрудника, принимаемые им решения, оценку и анализ условий деятельности.

Однако нарастание осознания этой угрозы, восприятие ее как чрезмерно опасной и непреодолимой, приводит к снижению сотрудником самоконтроля, ухудшению психических процессов (внимания, памяти, мышления), дезорганизации поведения.

Восприятие опасности зависит от индивидуально-психологических особенностей сотрудников: одни склонны преувеличивать ее степень, другие – недооценивать. И то, и другое ведет к профессиональным ошибкам, росту психологической напряженности, панике и, в итоге, к срыву деятельности.

3. *Дефицит времени* – распространенный психологический фактор экстремальности. Умение принимать решения и ориентироваться в быстро текущих ситуациях.

4. *Информационная перегрузка в условиях дефицита времени или недостаток информации, значимой для принятия решения.* Каждый человек обладает определенной способностью воспринимать и обрабатывать информацию. При значительном объеме информации возможен пропуск каких-либо информационных сигналов или искажение восприятия информации. Как информационная перегрузка, так и недостаток информации могут приводить к ошибочному принятию решений, ошибочным действиям.

5. *Необходимость использовать новые приемы и способы деятельности.* Отсутствие у сотрудника опыта действий в различных обстоятельствах зачастую приводит к ошибкам или даже срывам в работе. Поэтому влияние данного фактора возможно снизить, изучая в процессе психологической подготовки реальный опыт действий других людей в подобных ситуациях. В таких занятиях должен быть предусмотрен детальный психологический анализ и разбор служебных ситуаций, ошибок, допущенных сотрудниками, возможных вариантов развития ситуации, изменения обстановки, необходимых действий сотрудников. Особенно важны подобные мероприятия для руководителей всех уровней.

6. *Необходимость увеличения темпа действий.* Этот фактор возникает и оказывает влияние в том случае, если неожиданно и резко сокращается время на выполнение запланированной деятельности. Успешность нейтрализации этого фактора возможна в случае качественно сформированных у сотрудника навыков и умений, а также развитой психологической готовностью, быстротой и слаженностью действий как отдельного сотрудника, так и подразделения в целом.

Неожиданность возникновения опасности, незнание характера и вероятных последствий стихийного бедствия или аварии, правил поведения в этой обстановке, отсутствие опыта и навыков в борьбе со стихией, слабая морально-психологическая подготовка – все это причины такого поведения людей. Несмотря на различные варианты активизации организма человека в опасных условиях, нередко люди попадают под влияние состояния окружающих. Иногда неадекватное поведение целой группы людей может привести к непредсказуемым последствиям.

*Групповое поведение людей в опасных условиях* можно рассматривать как поведение большинства лиц, столкнувшихся с неожиданными и опасными обстоятельствами, несущими угрозу, реальные или потенциальные потери, затрагивающими интересы большинства.

Групповое поведение может быть адаптивным (рациональным) и дезадаптивным. В первом случае поведение субъектов характеризуется контролем над психическими процессами и эмоциональными состояниями, спокойствием, достаточно быстрой адаптацией к изменяющимся условиям, организацией деятельности, направленной на защиту, взаимопомощь, выполнение инструкций и распоряжений, и воспрепятствующей распространению паники, волнений, беспокойства.

Во втором – наблюдается отсутствие адаптации к неблагоприятным условиям, нерациональность поведения, приводящие к опасным для окружающих действиями. Как раз в этом случае значительно повышается риск паники, проявляющийся в беспорядочном бегстве, неистовстве, «стадности», в целом примитивной реакции на страх.

Опасные условия, ситуации, обстоятельства объективно содержат в себе различные факторы (причины, силы, особенности), оказывающие психологическое воздействие на граждан и сотрудников правоохранительных органов.

Наряду с факторами профессионально-психологического характера, рассмотренного выше, выделяют *опасные морально-психологические факторы*:

– наблюдаемое и осознаваемое нарушение *общественного порядка*, понимание своего долга в пресечении нарушения и восстановлении порядка;

– *наблюдаемые человеческие потери, лишения, разруха, гибель людей, трупы, жертвы, страдания, горе людей, их нужда, переносимые тяготы, материальный ущерб, призывы о помощи и др.*;

– *общая дезорганизация жизни* на территории, в городе, на дороге и пр., необычное поведение граждан (паника, толпы, беженцы, истерия, агрессивность);

– *резкая активизация криминального элемента* – неожиданный переход его от имитации правопослушания к агрессии с применением физической силы, а в зонах чрезвычайных обстоятельств – мародерство, кражи,

грабежи, разбои, бандитизм, использование мирных граждан для прикрытия своего отхода и др.;

– *большая значимость* происходящих событий, понимание личной причастности к ним;

– *осознание ответственности* за свои решения, поступки, действия и достижение необходимого профессионального результата.

Эта группа факторов оказывает сильное морально-психологическое воздействие, требуя от сотрудников высокой морально-психологической подготовленности, мобилизованности, стойкости, самообладания.

### **1.3. Методы психологического анализа особых условий служебной деятельности**

Служебная деятельность в особых условиях – это не только совокупность тактических действий, огневых ударов и маневров противоборствующих сторон. Это еще и напряженное интеллектуальное, эмоциональное, мотивационное, волевое противоборство. Нередко здесь важны не столько физические силы сотрудников, сколько их духовные, психологические возможности.

Целью служебной деятельности в особых условиях зачастую является изменение намерений и поведения оппонента (противника), выполнение наших требований.

Психологическую эффективность служебной деятельности можно проанализировать через ряд параметров: насколько точно каждая из противоборствующих сторон оценит соотношение психологических возможностей, лучше мобилизует их, с их учетом распределит сотрудников по этапам и видам служебных задач, выберет удачное время и место реализации этих задач.

Огромное значение точности анализа психологической обстановки служебной деятельности связано с тем, что его результаты существенно влияют на формирование ее образа у руководителей, принимающих решения, определяют выбор времени, способа, тактических приемов организации деятельности в особых условиях.

Ошибки в анализе психологических возможностей своих подразделений, подразделений противника, настроений населения региона служебных действий, других факторов нередко имеют трагические последствия.

Также существует немало примеров того, как влияет на эффективность боевых действий неучет, казалось бы, незначительных психологических факторов. Так, еще в конце 19 века психофизиологами было сделано открытие, что длинные световые волны, воспринимающиеся как красный свет, не засвечивают адаптированный к темноте глаз человека. Такой свет виден с меньшей дистанции. Коротковолновый же свет, воспринимаемый как голубой или синий, наоборот, виден на дальних расстояниях и нарушает

темновую адаптацию глаз. Несмотря на это, в годы Второй мировой войны две крупнейшие столицы Европы – Париж и Лондон – «маскировались» с использованием синего света. В результате фашистские летчики издалека видели «маскируемые» таким нелепым образом объекты, а члены боевых расчетов французских и английских сил ПВО постоянно ослеплялись собственными «средствами маскировки».

Анализ служебной деятельности в особых условиях, прогнозирование и оценка психологической обстановки – дело крайне сложное, кропотливое, требующее не только знания его теоретических основ, учений и навыков его осуществления, но определенного психологического чутья, наблюдательности, повседневной работы по собиранию и накоплению психологической информации. Для этого могут использоваться различные методы психологической науки.

*Метод наблюдения.* Под методом наблюдения в психологии понимается специально организованное, преднамеренное, целенаправленное восприятие исследователем разнообразных внешних проявлений психики непосредственно в жизни и профессиональной деятельности.

Наблюдение позволяет изучать феномены во всех их проявлениях, поскольку исключает какое-либо вмешательство в их естественный процесс.

Предметом наблюдения в психологии являются не непосредственные субъективные психические переживания, а их проявления в поступках и в поведении человека, в его речи и деятельности.

Для получения объективных результатов необходимо соблюдать ряд правил:

1. Явления, подлежащие изучению, наблюдаются в обычных для них условиях, без внесения каких-либо изменений в их естественное течение. Сам факт наблюдения не должен нарушать изучаемого явления.

2. Проводится в условиях, наиболее характерных для изучаемого явления, по предварительно составленному плану (программе) в соответствии с задачами исследования.

3. Проводится не однократно, а систематически в отношении одного и того же человека и в отношении одного и того же явления у многих лиц и в различных ситуациях, наиболее характерных для данного явления.

Для регистрации результатов наблюдения могут использоваться аудио- и видео средства.

Наблюдение бывает: непосредственное и опосредствованное, невключенное и включенное.

При *непосредственном наблюдении* изучение осуществляет само лицо, которое делает выводы по результатам этого наблюдения. *Опосредствованное наблюдение* встречается в тех случаях, когда получают сведения о наблюдении, произведенном другими лицами. В этом случае необходимо тщательное протоколирование результатов наблюдения, но без их интерпретации.

*Невключенное наблюдение* – это наблюдение со стороны, в котором исследователь – постороннее для исследуемого человека или группы лиц. *Включенное наблюдение* характеризуется тем, что исследователь входит в социальную ситуацию в качестве его участника, не раскрывая при этом истинные мотивы своего поведения (исследования). Преимущество включенного наблюдения – непосредственный контакт с объектом изучения, регистрация событий, которые при невключенном наблюдении могли быть скрыты от глаз исследователя.

Кроме рассмотренных, в психологических исследованиях применяется также метод *субъективного наблюдения – интроспекции (самонаблюдения)*. Он заключается как в наблюдении за своей внешне выраженной деятельностью, психологически значимыми фактами из жизни, так и в наблюдении за своей внутренней жизнью, за своим психическим состоянием. Научная ценность данных самонаблюдения зависит от того, насколько они объективны, соответствуют реальным фактам. Как показывают жизненные наблюдения и экспериментальные исследования, люди склонны переоценивать свои достоинства и уменьшать свои недостатки. Однако самонаблюдение в сочетании с объективными методами может давать положительные результаты. Исследователь по себе может судить, например, о влиянии тех или иных факторов служебной деятельности, дополняя результаты самонаблюдения объективными данными.

*Метод беседы.* Позволяет в ходе непринужденной беседы осуществить как можно более глубокое познание личности, ее внутреннего мира, убеждений, стремлений, интересов, отношения к различным явлениям социальной жизни.

Основной канал, через который исследуется интересующее явление, – речевой, поэтому эффективность данного метода зависит от ряда факторов:

- способности и умений исследователя устанавливать психологический контакт с собеседником, поддерживать его на оптимальном уровне;
  - наличия тщательно продуманного плана беседы, предусматривающего в то же время возможность вариации и импровизации;
  - в целом высокой коммуникативной компетентности исследователя
- умения быстро и точно ориентироваться во взаимодействии, знания речевых норм, их адекватного выбора в зависимости от ситуации и особенностей собеседника и пр.

Значимость беседы зависит от объективности получаемых с помощью этого метода данных. Поэтому рекомендуется получать в беседе больше фактической информации, одни вопросы должны контролироваться другими, рекомендуется использовать аудиозапись, регистрирующую не только содержание бесед, но и интонации.

Разновидностью беседы является *метод интервью*. В ходе интервью человек высказывает свои суждения относительно определенных явлений,

обстоятельств, действий. Интервью должно проводиться по четко определенной программе. С его помощью можно получить самые разнообразные сведения об особенностях деятельности правоохранительных органов.

*Анкетный метод* – метод, как правило, массового письменного опроса по строго установленной форме – анкете. Метод основывается на анонимности и самостоятельности заполнения анкеты, что позволяет, с одной стороны, повысить объективность получаемых данных об изучаемых процессах, фактах, явлениях, а с другой, – может приводить к техническим ошибкам или искажению данных под влиянием других присутствующих.

*Экспериментальный метод* – ведущий метод в психологической науке, при помощи которого в специально созданных условиях исследуются различные социально-психологические процессы и явления. В зависимости от условий проведения выделяют лабораторный эксперимент, в котором процесс практически полностью контролируется исследователем, и естественный (полевой) эксперимент – позволяет изучить явление в реальных условиях, которые не контролируются исследователем.

*Метод анализа результатов деятельности* (эффективность служебных действий, типичные ошибки, нарушения и пр.). Продукты человеческой деятельности являются ценным объективным материалом, позволяющим раскрыть многие особенности человеческой психики.

Анализ продуктов деятельности позволяет охарактеризовать особенности умений и навыков, приемы и способы работы, черты личности, выражающиеся в отношении к труду и т. д. Для выяснения роли личностного фактора, профессионального мастерства необходимо обобщение передового опыта, а также ошибок в деятельности правоохранительных органов, возникающих в результате действия различных психологических факторов. С этой целью изучаются материалы по обмену опытом, публикации специалистов, в которых раскрываются секреты их мастерства и даются советы по преодолению профессиональной деформации и других негативных явлений.

## Вопросы и задания

1. Дайте определение служебной деятельности.
2. В чем заключается суть служебной деятельности в особых условиях?
3. Равнозначны ли понятия «особые условия» и «экстремальные условия»?
4. Что позволяет отнести ту или иную деятельность к категориям «опасная», «экстремальная», «особая»?
5. Раскройте важнейшие источники психической напряженности в деятельности ПО.
6. Определите наиболее оптимальные методы сбора эмпирической информации для прогнозирования психологической обстановки служебной деятельности. Обоснуйте ваш выбор.

Опишите использование указанных вами методов, выбрав в качестве примера одну или несколько боевых задач:

  - отражение нападения на охраняемые объекты;
  - розыск и задержание особо опасных государственных, вооруженных преступников, осужденных, совершивших побег из исправительных учреждений, при конвоировании, вооруженных дезертиров;
  - пресечение и ликвидация групповых нарушений общественного порядка и массовых беспорядков в исправительных учреждениях и населенных пунктах;
  - задержание (ликвидация) преступных групп, захвативших самолет и другие важные объекты;
  - ликвидация незаконных вооруженных формирований (бандитских формирований), изъятие оружия, боеприпасов, боевой техники, взрывчатых веществ и других предметов военного имущества;
  - обеспечение режимно-карантинных мероприятий в условиях эпидемий и эпизоотий;
  - охрана общественного порядка при ликвидации стихийных бедствий и крупных производственных аварий.
7. Определите, какие из методов психологического анализа особых условий служебной деятельности наиболее эффективны для решения поставленных задач:
  - 1) выявление проблем, оказывающих влияние на эффективность служебной деятельности;
  - 2) выявление факторов, определяющих особенности социально психологического состояния личного состава подразделения;
  - 3) выявление психологических причин, определяющих уровень служебной дисциплины в коллективе и у конкретных сотрудников;
  - 4) выявление стиля руководства служебным коллективом.
8. Приведите не менее трёх примеров использования эксперимента как метода психологии служебной деятельности.

9. Для планирования мероприятий по более эффективному использованию сил и средств при выполнении поставленных служебно-боевых задач в особых условиях необходимы также сведения о морально-психологическом состоянии личного состава. Использование каких методов, по-вашему мнению, позволит получить наиболее достоверную информацию в наиболее короткие сроки? Дайте развернутый ответ.

10. После уничтожения базы и лагеря террористической организации и освобождения ранее захваченной ими территории реализуется процесс восстановления на данной территории конституционного строя. Имеется вероятность, что некоторые представители местного населения оказывали моральную и материальную поддержку боевикам. Определите эффективные методы выявления настроений населения. Составьте план беседы с жителем освобожденной территории, направленной на определение вероятности потенциальных угроз. Продумайте способ вступить в личный контакт с собеседником.

## Г Л А В А 2

### ОТБОР СОТРУДНИКОВ, ФОРМИРОВАНИЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ И ПОДГОТОВКА ЛИЧНОГО СОСТАВА К ДЕЙСТВИЯМ В ОСОБЫХ УСЛОВИЯХ

#### 2.1. Основные подходы к формированию подразделения для действий в особых условиях

Действия сотрудников в особых условиях требуют высокого уровня подготовленности и профессиональной компетентности. Важную роль в этом вопросе играет не только профессиональная психологическая подготовка личного состава, но и профессиональный психологический отбор сотрудников правоохранительных органов.

Процедура отбора является комплексной, основанной на ряде принципов, соблюдение которых позволит избежать ошибки при формировании подразделений, выполняющих задачи в особых условиях.

1. *Принцип добровольности* – подразумевает осознанную, сформированную в процессе служебной деятельности, готовность сотрудника к выполнению профессиональных задач в особых условиях.

2. *Принцип профессиональной согласованности* – предполагает связь профессиональных действий, умений, навыков и пр. в групповом совместном «поле деятельности» сотрудников (то есть, объединять в общую группу сотрудников одной специальности). Желательно, чтобы не менее 60% сотрудников были из одного подразделения.

3. *Принцип учета профессионального стажа* – у большинства личного состава, командированного для выполнения задач в особых условиях, должен быть опыт работы в экстремальных условиях, наличие в профессиональной автобиографии острых, стрессовых ситуаций, например, участие в захвате особо опасного преступника, освобождение заложников, работа с людьми, получившими тяжелые ранения, жертвами насилия или убийства и т. п. При этом, у таких кандидатов необходимо учитывать степень выраженности посттравматической стрессовой симптоматики.

4. *Принцип учета семейных обстоятельств* – необходимо исключить участие в деятельности в особых условиях сотрудников, находящихся в предразводной или постразводной ситуации, ситуациях тяжелой болезни близкого человека, которому требуется постоянный уход, предродового состояния супруги, резко отрицательного отношения близких родственников к предстоящей командировке, до нормализации или устранения данных условий.

При отборе кандидатов для выполнения служебных задач в особых условиях проводится *психодиагностическое обследование*. На этапе ознакомительной беседы с сотрудником оценивается степень выраженности таких

черт характера, как импульсивность, агрессивность, неуравновешенность, так как нежелательными проявлениями этих черт может быть невыдержанное поведение, эмоционально-волевая неустойчивость в стрессогенных условиях, немотивированная агрессия и др.

С этой целью в беседе с кандидатом выявляют признаки, которые чаще всего сопутствуют описанным проявлениям.

*Особенности биографии:*

– наличие у близких родственников тяжелых психических заболеваний, случаев суицида;

– приверженность некоторым фундаменталистским религиозным течениям или принадлежность к каким-либо религиозным сектам;

– пережитые ранее психические травмы (ранняя трагическая потеря близких, родственников, пребывание в качестве заложника, гибель на его глазах друзей, детей, и т. п.);

– воспитание в неполной семье (особенно отсутствие отца), у бабушки и (или) у бабушки, в детском доме.

*Внешние признаки:*

– тремор кистей рук, мышц шеи, очень подвижная мимика лица, резкие неадекватные движения рук, чрезмерная скованность, потливость, резкие перепады настроения, частое изменение цвета лица;

– желтоватые белки глаз, часто изменяющиеся размеры зрачков, тусклый цвет и одутловатость лица, нездоровый румянец щек, «мешки» под глазами, покраснение или синюшность в области кожных покровов носа, желтизна кожи, желтые пальцы;

– следы глубоких ран, порезов, мозоли на запястьях.

*Поведенческие и речевые особенности:*

– наличие категорических, резких суждений (типа – «я всегда», «никогда», «никуда не годится» и т. п.);

– частый уход в разговор на темы экстрасенсорики, НЛЮ, дистанционного влияния одних людей на других;

– явно поверхностный анализ фактов, событий, отсутствие системности в изложении материала, необоснованность выводов и заключений, неспособность понять переносный смысл шуток, пословиц, «вязкость» в общении;

– чрезмерная обидчивость из-за явно незначительных поводов;

– бессмысленное упрямство, конфликтность, попытки любыми способами обратить на себя внимание, цинизм, злобность;

– увеличение логически незавершенных выражений, возрастание количества слов-«паразитов», колебание темпа речи, снижение полноты и адекватности восприятия речевой информации, что в результате приводит к выраженным неадекватным речевым и поведенческим ответным реакциям.

Наличие этих проявлений у кандидата не может служить основанием для окончательного вывода о его пригодности к службе в подразделении, а

служит лишь предпосылкой для более пристального изучения личностных особенностей сотрудника психологами.

## 2.2. Сущность и виды психологической подготовки к действиям в особых условиях

Для эффективного выполнения задач служебной деятельности в особых условиях необходима всесторонняя психологическая подготовка личного состава.

*Психологическая подготовка* представляет систему взаимосвязанных мероприятий, направленных на формирование у сотрудников и служебных коллективов психологических качеств и состояний, обеспечивающих их психологическую готовность к активным и эффективным действиям, психологическую устойчивость к стресс-факторам и негативному психологическому воздействию, а также психологических условий, обеспечивающих безусловное выполнение конкретных служебных задач.

Сущность психологической подготовки проявляется в заблаговременном создании у отдельных сотрудников и служебных коллективов такого психологического ресурса, который позволил бы им действовать при решении задач служебной деятельности как в знакомой, привычной среде, быстро обнаруживать, правильно оценивать происходящие события, выявлять угрожающие тенденции, своевременно и адекватно реагировать на них, осуществлять психологическую мобилизацию, сохранять оптимальный психологический тонус, необходимый уровень работоспособности и активности в обстановке действия психотравмирующих факторов.

Сотрудники, выполняющие задачи в особых условиях, должны быть готовы:

- предвосхищать наступление событий в процессе выполнения служебной деятельности;
- оперативно выявлять наличие и степень выраженности благоприятных и неблагоприятных тенденций при выполнении служебных задач;
- осуществлять психологическое воздействие на оппонентов (противника);
- осуществлять экстренную психическую саморегуляцию эмоциональных состояний и волевой мобилизованности;
- оказывать психологическую помощь сослуживцам.

Психологическая подготовка должна быть *нацелена* на формирование и развитие у сотрудников чувства патриотизма, профессионального долга, дисциплинированности, способности быстро мобилизоваться, активности и уверенности в своих силах, целеустремленности, направленности на достижение результата, интеллектуальных, эмоциональных, волевых и других качеств, необходимых для эффективного решения задач служебной деятельности.

Важной *задачей* психологической подготовки является сплочение, слаживание, повышение социально-психологической совместимости и устойчивости служебных коллективов, создание условий для раскрытия профессиональных и личностных качеств в ходе совместной деятельности, подъем мотивации, особенно в эмоционально напряженных условиях, предупреждение психотравматизации сотрудников.

Одной из центральных задач психологической подготовки является интенсификация психической деятельности сотрудника, характерной для реальной обстановки служебной деятельности в особых условиях. Сотрудник должен быть приучен к полевому быту, напряженному, неравномерному режиму жизнедеятельности (чередование активных фаз деятельности в разные периоды суток, сокращение времени на сон и отдых, создание дополнительных сложностей и препятствий и др.), присутствию постоянной опасности.

Знания о различных видах опасности, характерных для конкретного вида служебной деятельности, закономерностях реагирования на них, привычность визуальных, аудиальных, кинестетических стимулов напряженной обстановки, способность управлять эмоциями в стрессогенных обстоятельствах позволяют развить психологическую устойчивость сотрудника. В совокупности с соответствующим эмоционально-волевым настроем, уверенностью в собственных силах, развитой системой профессионально значимых качеств, умением эффективно взаимодействовать с сослуживцами в процессе служебной деятельности оно образует психологическую готовность к выполнению служебных задач.

Среди целей психологической подготовки отмечается формирование системы специальных знаний, навыков, умений, привычек поведения в экстремальных ситуациях, способствующих эффективности служебной деятельности и в значительной степени определяющих ее успешность.

Результатом психологической подготовки должна стать максимальная мобилизованность психических и психофизиологических возможностей сотрудников и служебных коллективов, их сосредоточение на достижении цели служебной деятельности.

Психологическая подготовка сотрудников к особым условиям служебной деятельности предполагает:

а) сформированность до начала деятельности психологической подготовленности (устойчивости) – системы психологических качеств (знаний, навыков, установок, умений, убеждений, мотивов, личностных качеств), определяющих потенциальную возможность сотрудников преодоления трудностей и успешного выполнения поставленных задач;

б) сформированность непосредственно перед выполнением конкретной служебной задачи состояния психологической готовности – активно-

сти, нацеленности, настроенности, мобилизованности психики на преодоление стресс-факторов предстоящей деятельности, адаптированности к конкретным условиям деятельности;

в) распределение и организацию сотрудников в служебном коллективе таким образом, чтобы он сам выступал своеобразным стимулятором активности для своих членов.

### **2.3. Формы, методы и средства психологической подготовки к действиям в особых условиях**

В процессе психологической подготовки сотрудник должен познать и по возможности ощутить весь спектр характерных для особых условий воздействий на его организм и психику (зрительных, слуховых, кинестетических, обонятельных, осязательных, вкусовых, вестибулярных), научиться правильно реагировать на них и активно действовать в условиях их эскалации.

Анализ литературных источников и повседневной практики служебной деятельности позволяет выделить следующие *формы психологической подготовки сотрудников*:

- психологическое просвещение;
- моделирование условий предстоящей деятельности, ориентированное на развитие необходимых психологических качеств и состояний;
- специальные формы – психологические тренинги, приемы психической саморегуляции, настрои и др.

*Психологическое просвещение* как форма психологической работы представляет собой систематическое и организованное распространение среди сотрудников психологической информации с целью формирования у них понимания закономерностей функционирования человеческой психики и поведения людей в особых условиях деятельности, знание путей и способов управления возможностями собственной психики и оказания психологической помощи сослуживцам.

Практика показывает, что зачастую простое знание тех психологических явлений, с которыми может столкнуться сотрудник в особых условиях, позволяет психологически подготовиться к встрече с неблагоприятными событиями. Ознакомление людей с типами возможных реакций на стресс-факторы служебной деятельности выполняет функцию своеобразной «прививки», действующей по принципу «предупрежден – защищен».

На этот факт еще в начале прошлого века указывал известный военный психолог Г. Е. Шумков, который считал, что боевой опыт можно «накопить» предварительно, ознакомливая воинов с реальными боевыми событиями и психическими переживаниями в этот период, снижая тем самым влияние сильных волнений, тревоги и страха на их психику [36].

Учитывая действие психологической закономерности, выраженное в формуле «чего не знаю, того боюсь», необходимо в полной мере обеспечить

сотрудников необходимой информацией о психологических особенностях служебной деятельности в особых условиях.

Практика показывает, что психологическая информация может доводиться с применением разных методов и средств: словесных (лекции, доклады, беседы, выступления участников и очевидцев событий), печатных (памятки, листовки, буклеты), визуальных (просмотр и обсуждение кинофильмов, видеоматериалов) и др. Эффективность психологического просвещения повышается в том случае, если распространяемая информация конкретизирована в связи со спецификой предстоящей деятельности, отвечает культурологическим особенностям и уровню подготовки сотрудников, их настроениям, не запугивает людей, а дает ключ к пониманию происходящего.

*Моделирование условий предстоящей деятельности* – осуществление психологической подготовки в рамках учебного поля (полигона), которое содержит элементы (обстановку, запахи, шумовой фон), характерные для конкретных задач служебной деятельности, т. е., представляет собой своеобразную модель реальных условий. В ходе занятий создаются ситуации, которые в реальной деятельности вызывают растерянность, страх, напряжение, затруднения. Каждый сотрудник, готовящийся к выполнению служебных задач в особых условиях, должен хорошо представлять то, с какими необычными явлениями в собственных ощущениях и чувствах, в реакциях и поведении сослуживцев он может встретиться в процессе деятельности, уметь быстро нейтрализовать отрицательные психические состояния, осуществлять экстренную эмоционально-волевою самомобилизацию, оказывать элементарную психологическую помощь товарищам.

В основе психологической подготовки к действиям в особых условиях лежит *принцип внесения* в процесс профессиональной учебы *элементов напряженности и внезапности, опасности и риска*, свойственных реальной служебной деятельности, и *многократная тренировка* сотрудников в выполнении изучаемых приемов и действий в этих условиях.

Важно в ходе психологической подготовки приучить сотрудников к активным и инициативным действиям в условиях повышенных психических нагрузок, обеспечить приобретение ими необходимого опыта преодоления трудностей и отрицательных психических состояний, формировать у них комплекс таких волевых качеств, как решительность, стойкость, самообладание, мужество.

К числу собственно психологических (специальных) методов психологической подготовки относятся:

– *экспресс-приемы психической саморегуляции* – способы, доступные любому человеку и не требующие специальных знаний и техники (рисование, рукоделие, прослушивание музыки, танцы и пение, прогулки на природе и т. д.);

– *идеомоторная тренировка* – мысленное проигрывание предстоящей деятельности. Она позволяет сократить время формирования сложных двигательных навыков, корректировать ошибки и снизить их вероятность. Особое внимание при этом уделяется самовнушению уверенности, спокойствия, собранности;

– *аутогенная тренировка* – релаксационная техника, основанная на специальных фразах самовнушения, проговариваемых самому себе, направленных на регулирование своего настроения, восстановление сна и трудоспособности при физическом и нервном истощении;

– *методика ситуативно-образной психорегулирующей тренировки* предполагает мысленное воспроизведение экстремальной ситуации, вариантов ее развития, совершаемых действий и эмоционального фона деятельности. С помощью такой тренировки сотрудник как бы воспринимает реальную экстремальную ситуацию глазами ее участника;

– *активная мышечная релаксация (АМР)* – процесс выполнения ряда простейших упражнений, которые могут снижать непроизвольное напряжение поперечнополосатой мускулатуры и тем самым приводить к значительному снижению тревожности, чрезмерной нервно-психической напряженности и уменьшать патогенное действие эмоционального стресса.

Чрезвычайно важным в ходе психологической подготовки личного состава к действиям в особых условиях является учет *взаимоотношений в коллективе*. Стиль межличностных взаимоотношений во многом определяет социально-психологический климат в подразделении. Процесс «притирки» требует изменения некоторых черт своего характера, привычек, принципов. Необходим пересмотр отношения к окружающим, более спокойная, вдумчивая оценка людей.

В этом случае одним из эффективных методов подготовки являются *групповые тренинги, направленные на развитие коммуникативных умений, формирование доверительных отношений, групповой сплоченности*.

Основные принципы в работе тренинговой группы:

- 1) доверительное и откровенное общение;
- 2) ответственность в дискуссиях и при обсуждении результатов тренировки;
- 3) соблюдение интимности.

Начало занятий предполагает разминку – это могут быть двигательные игры, невербальное общение, словесное общение (разговор на заданную тему). Окончание тренинговых занятий должно быть более эмоционально насыщенным, чтобы сотрудники уходили с чувством радости.

*Игровые ситуации, используемые в тренинге*

**КТО ЕСТЬ КТО.** Участники группы записывают на бумаге ответы на несколько вопросов, касающихся причин их психических состояний, их переживаний и поведения, шутливые вопросы (Что бы ты сделал с крупным выигрышем в лотерею? Какие вещи взял бы с собой на необитаемый остров?

и т. п.). За каждый правильный ответ, правильную расшифровку автора ответа начисляется очко.

**ИНТУИЦИЯ.** Игра ориентирована на нового или малознакомого члена группы, который лишь только представился в короткой беседе или монологе. Затем он записывает свои ответы на односложные, однозначные вопросы (У меня есть дети – нет детей, я оптимист – пессимист, люблю легкую музыку – серьезную и т. д.), а члены группы пытаются отгадать его ответы.

**ТАМОЖНЯ.** Каждый член группы пять раз подряд входит в помещение, причем только однажды прячет под одеждой какую-то ценную вещь, остальные же по его поведению и высказываниям пытаются отгадать, где он что-то спрятал.

**ЗА СПИНОЙ.** Слишком разговорчивые наказываются сидением в кресле спиной к группе и молчат, пока не закончится процесс их обсуждения и «проработки».

Действенными факторами такого группового тренинга оказываются сами по себе чувства членства в группе, создающие ощущения эмоциональной поддержки, причем не только на словах, но и при непосредственных контактах.

Принятие в группе происходит «здесь и теперь» со всеми недостатками и достоинствами сотрудника «целиком». Помогает созданию атмосферы само- и взаимопомощи. Обратная связь в групповых играх оказывает регулирующий эффект, способствующий тренировке самоконтроля и самореализации.

## Вопросы и задания

1. В чем заключается сущность психологической подготовки личного состава к действиям в особых условиях?
2. Каковы отличия между общей, специальной и целевой психологической подготовкой?
3. Какова направленность общей психологической подготовки личного состава к действиям в особых условиях?
4. Каким образом соотносятся психологическая устойчивость и психологическая готовность к выполнению служебных задач?
5. Что включает в себя психологическая подготовленность сотрудника правоохранительных органов к несению службы в особых условиях?
6. Что представляет собой психологическое просвещение как форма психологической работы с сотрудниками правоохранительных органов?
7. Будет ли отличаться психологическая подготовка молодого сотрудника от психологической подготовки опытного сотрудника? Поясните свой ответ.
8. Какие условия способствуют эффективности психологического просвещения как формы психологической подготовки личного состава к действиям в особых условиях?
9. Каковы способы создания психической и физической напряженности в ходе психологической подготовки личного состава к действиям в особых условиях?
10. В чем отличия психологической подготовки молодого сотрудника от психологической подготовки опытного сотрудника? Поясните свой ответ.
11. Почему использование сотрудников уголовного розыска, подразделений по борьбе с экономическими преступлениями, следователей и др. в смешанных нарядах и особенно при несении патрульно-постовой службы оказывается, как правило, неэффективным?
12. Почему перед отправкой личного состава в служебные командировки для несения службы в особых условиях необходимо выяснить характер взаимоотношений в семье сотрудника?
13. Назовите психологические принципы комплектования подразделений для направления на службу в особых условиях.
14. Дайте определения следующим понятиям:
  - экспресс-приемы психической саморегуляции;
  - идеомоторная тренировка;
  - аутогенная тренировка;
  - ситуативно-образная психорегулирующая тренировка;
  - активная мышечная релаксация (АМР).

15. Разработайте с помощью метода моделирования условий предстоящей деятельности алгоритм психологической подготовки для сотрудников, направляемых для выполнения служебных обязанностей по предотвращению массовых беспорядков на спортивных соревнованиях.

16. Нежелательными в особых условиях служебной деятельности для сотрудника и его подразделения могут быть невыдержанное поведение, эмоционально-волевая неустойчивость в стрессогенных условиях, немотивированная агрессия и др.

Составьте план ознакомительной беседы с сотрудником, готовящимся к несению службы в особых условиях, в ходе которой необходимо оценить степень выраженности таких черт его характера, как:

- импульсивность;
- агрессивность;
- неуравновешенность.

Определите, какие проявления могут послужить маркерами наличия данных качеств.

17. Профессиональная деятельность в экстремальных условиях предполагает многоуровневую систему психологических и физиологических требований.

В связи с этим при отборе сотрудников к действиям в особых условиях:

1) Какие можно выделить основные профессионально важные качества сотрудников (*коммуникативные, интеллектуальные, эмоциональные особенности, личностные особенности, мотивационно-ценностные особенности*)?

2) Какие качества можно отнести к «анти-ПВК»?

Дайте развернутый ответ.

18. Моделирование условий предстоящей деятельности – это осуществление психологической подготовки сотрудников в рамках учебного поля (полигона), которое содержит элементы (обстановку, запахи, шумовой фон), характерные для конкретных задач служебной деятельности, т. е. представляет собой своеобразную модель реальных условий.

Определите содержание общей модели полигона психологической подготовки сотрудников правоохранительных органов к несению службы в особых условиях:

- 1) назначение, цель, задачи;
- 2) необходимая материально-техническая база;
- 3) характер и назначение специализированных сооружений;
- 4) необходимое учебное оборудование;
- 5) реализуемые виды учебных занятий и их содержание.

## ГЛАВА 3

### ОСОБЕННОСТИ ПРОЯВЛЕНИЯ ГРУППОВОЙ ПСИХОЛОГИИ В ОСОБЫХ УСЛОВИЯХ СЛУЖЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

#### 3.1. Коллективно-групповые факторы активности сотрудников в особых условиях

*Служебный коллектив* – это устойчивая группа сотрудников подразделения, созданная на правовой основе и объединенная единой целью решения служебных задач. Служебный коллектив – динамично развивающийся социальный организм, проходящий стадии организации, становления, развития, обладающий организационной культурой, включающей групповые ценности, нормы, правила, традиции, обеспечивающие эффективность и результативность деятельности.

*Групповые ценности и нормы* занимают особое место в служебном коллективе, формируя у сотрудников представления о том, как необходимо вести себя в ходе выполнения служебных задач и во внеслужебное время, являясь ориентирами «можно – нельзя», «правильно – неправильно», «достойно – недостойно» и т. д. Нарушение групповых норм неизбежно приводит к *групповым запретительным санкциям*, вызывающим у сотрудников неприятные переживания и ограничительное поведение. Таким образом, групповые ценности, нормы и санкции детерминируют индивидуальное поведение сотрудника на службе.

Помимо указанных элементов в организационную культуру служебного коллектива включены *служебные традиции* – сформировавшиеся в ходе достаточно длительной совместной деятельности стереотипы поведения и действий, общения и взаимодействия. Традиции могут отличаться многообразием, характеризоваться эмоциональной притягательностью, внутренним принятием как группой в целом, так и каждым сотрудником и, как следствие, потребностью в их соблюдении членами коллектива.

Важной особенностью служебного коллектива является *психологическая совместимость* сотрудников, которую можно рассматривать как взаимное приятие коллегами друг друга, основанное на оптимальном сочетании их индивидуально-психологических характеристик и обеспечивающее бесконфликтную совместную служебную деятельность. Благодаря совместимости, сотрудники могут испытывать удовлетворенность от выполнения деятельности, не требующую специальных усилий для установления взаимопонимания.

Совместимость может быть психофизиологической, основанной на схожести типа нервной системы (типе темперамента), сенсомоторных реакций, когнитивных процессов, функциональных состояний, и социально-психологической, предполагающей сочетание типов поведения, интересов, склонностей, ценностных ориентаций, коммуникативных особенностей.

Совместимость на основе типа темперамента повышает вероятность эффективного взаимопонимания и взаимодействия сотрудников. Выделяют три уровня совместимости темпераментов: высокий, средний и низкий.

Высокий уровень совместимости характерен для «дополняющих» друг друга типов: холерик – флегматик и сангвиник – меланхолик. Так, возбудимость холерика может уравниваться спокойствием, невозмутимостью флегматика, а пониженный фон настроения меланхолика нейтрализуется активностью и оптимизмом сангвиника.

Средним уровнем совместимости отличаются пары: холерик – меланхолик, меланхолик – флегматик, флегматик – сангвиник, сангвиник – холерик. Для пары сангвиник – холерик характерно постоянное напряжение, связанное с конкурентной позицией обоих типов. Пару холерик – меланхолик отличают резкие перепады активности (от кипучей деятельности по полной пассивности) и эмоциональная нестабильность. В паре меланхолик – флегматик проявляются отчужденность друг от друга и отсутствие какой бы то ни было инициативы. Для пары флегматик – сангвиник характерен дефицит взаимного интереса, понимания друг друга, сочувствия и поддержки.

Низким уровнем совместимости отличаются сотрудники, обладающие одинаковыми типами темперамента: пара холерик – холерик, как правило, испытывает дефицит стабильности и спокойствия, паре сангвиников недостает взаимного сочувствия и последовательности, в паре меланхоликов могут возникать трудности с достижением поставленных целей из-за низкого уровня активности и высокой чувствительности к средовым воздействиям, в паре флегматиков возникают сложности, связанные с проявлением инициативы, спонтанности и креативности.

Психологическая совместимость в служебных коллективах должна сочетаться с *профессиональной совместимостью* и проявляться в одинаковом понимании целей и задач деятельности, способов и алгоритмов решения служебных задач, взаимодействия и т. п. Достижению такой совместимости может способствовать комплектование подразделений опытными сотрудниками и новичками. Опытные сотрудники становятся наставниками для новичков, обеспечивая сплоченность между сотрудниками, модераторами в решении проблемных ситуаций, ориентирами в выстраивании определенных межличностных отношений, источником уверенности в успешном решении предстоящих задач. Как отмечает А. Г. Караяни, в дальнейшем профессиональная совместимость в значительной степени будет определяться тем, насколько схожими окажутся представления сотрудников о целях, способах, динамике, последовательности совместных действий, о том, кто, что, с кем, где, когда и как должен делать в той или иной ситуации.

Характеристикой служебного коллектива также является *психологическая сплоченность*, переживаемая сослуживцами, как чувство общности и связанности, способствующая удовлетворенности выполняемой деятель-

ностью, созданию благоприятных условий для качественной работы, снижению конфликтных проявлений, поддержке друг друга, повышающая продуктивность результатов выполняемых задач. А. Г. Караяни указывает, что психологическая сплоченность в особых условиях наиболее высока в подразделениях, состоящих из ранее хорошо знавших друг друга людей (родственников, земляков и пр.).

Ряд исследователей отмечают, что детерминантой сплоченности является стремление каждого сотрудника соответствовать нормам группы, в которую он входит, а также страх потерять доверие группы и оказаться в социально-моральной изоляции. Изучая эту закономерность, немецкий военный психолог Е. Динтер подчеркивает, что страх потерять доверие группы, оказаться в моральной изоляции из-за трусости действует сильнее всего, позволяет совершать смелые поступки [38]. Своеобразной профилактикой неблагоприятных эмоциональных состояний у сотрудников, выполняющих обязанности в особых условиях, может стать укрепление чувства групповой сплоченности и коллективной ответственности.

Формирование и развитие указанных характеристик в значительной степени будет зависеть от управленческих воздействий. Как отмечает Ю. А. Кравцова, «ведущая роль ... принадлежит действиям руководителя, способствующим формированию ... адекватных ... системы ценностей и норм, мировоззрения, профессиональных установок, поведенческих моделей», поэтому именно организационно-управленческие методы воздействия на социально-психологические характеристики группы будут способствовать результативности труда (осознанию сотрудниками заботы со стороны руководителя, морального стимулирования их труда, доверительным отношениям с руководством), снижению чувства страха и неопределенности перед опасными и рискованными задачами» [10, С. 73].

Отсутствие в коллективах, выполняющих профессиональные задачи в особых условиях, необходимого уровня психологической совместимости и сплоченности, ценностно-ориентационного единства, поддержки групповых норм и традиций может приводить к развитию и эскалации стрессовой симптоматики, порождать такие социально-психологические проблемы как утрата сотрудниками способности к взаимодействию, ослабление дисциплины, неисполнительность, безответственное и небрежное отношение к поставленной задаче, халатность, споры и конфликты между сотрудниками, моральная деградация.

Особенно опасной реакцией сотрудников на стресс-факторы особых условий является *групповая паника*, представляющая собой состояние страха, овладевшее одновременно группой сотрудников, распространяющееся и нарастающее в процессе взаимного заражения и сопровождающееся потерей способности к рациональной оценке обстановки, мобилизации внутренних резервов, целесообразной совместной деятельности. Особая обстановка создает благодатную почву для развития панических настроений.

Этому способствуют внезапные, неожиданные действия противника, психологическое, психотропное воздействие, чрезмерная усталость, перенапряжение сотрудников, распространение деморализующих слухов, настроений при отсутствии официальной информации и др. Катализаторами паники выступают *паникеры* – сотрудники с истерическими чертами личности, повышенным самомнением, ложной уверенностью в целесообразности своих действий, обладающие выразительными движениями и гипнотической силой криков. Они способны в короткое время «заражать» паническими настроениями большие массы людей и полностью дезорганизовать их деятельность.

Групповая паника может проявляться в неожиданном общем смятении сотрудников и мгновенной утрате дееспособности; потере воли к борьбе и бегство от действительной или мнимой опасности; прекращении взаимодействия, временном кризисе морально-психологической устойчивости подразделения.

### **3.2. Социально-психологические регуляторы поведения сотрудников в особых условиях**

К социально-психологическим механизмам, воздействующим на сознание и поведение сотрудников, выполняющих задачи в особых условиях, по мнению исследователей, относят суеверия, слухи, приметы, ритуалы и пр. [4].

*Суеверия* можно рассматривать как веру в действие сил, не объяснимых законами природы, которые оказывают благотворное или вредное влияние на жизнедеятельность личности [31]. Суеверия дают субъективное ощущение защиты от непонятого и неизвестного, предвещающего определенные события, как будто бы возможность влиять на них или найти с ними компромисс. Суеверия достаточно устойчивы в силу того, что факты их подтверждения прочно фиксируются и усваиваются в сознании личности («черная кошка перебежала дорогу – жди неудачи в делах»), а случаи ошибочности (черная кошка перебежала, дорогу, но ничего не случилось) вытесняются.

Механизм сохранения и распространения суеверий основан на стремлении личности предвидеть будущее и избежать неблагоприятных ситуаций. Именно поэтому суеверия более широко распространяются в экстремальных обстоятельствах или особых условиях. Отмечается, что суеверия являются своеобразным ресурсом, расширяющим психологические возможности сотрудников в особых условиях. Они позволяют на уровне знаний упорядочивать, структурировать необъяснимые, непонятные события, связи между предметами и явлениями, делают жизнь в обстановке особых условий более предсказуемой, требующей меньших психических затрат.

Суеверия могут проявляться в виде ношения амулетов и талисманов, предчувствия, загадывания, табу, обязательных для исполнения обычаев,

обрядов, ритуалов, молитв, заговоров, мифов и т. п. Амулет – предмет, носимый на теле, которому приписывают магические средства против болезни, несчастья. Талисман – предмет, приносящий его обладателю счастье, удачу. В отличие от амулета – своеобразного оберега – талисман больше ориентирован на увеличение у сотрудника радости, счастья, добра, удачи и т. д. Например, человек, верящий в «волшебную» силу талисмана, может чувствовать себя более уверенно, не испытывать различного рода фобий, активно действовать до тех пор, пока талисман с ним. И, напротив, он практически утрачивает качества успешного сотрудника в случае его утраты. Наличие амулета или талисмана создает у сотрудника субъективное ощущение уверенности, спокойствия, психологической устойчивости.

Другие суеверия (примета, загадывание, ритуал) могут играть деструктивную роль в мотивации поведения. Все они обусловлены стремлением сотрудника контролировать собственную жизнь и бороться со страхом перед неизвестностью.

*Примета* – явление, случай, который в народе, социальной группе считается предвестием чего-нибудь. Вера в приметы способна поддержать психологическое благополучие. Например, для сотрудника, находящегося в стрессовой и опасной ситуации, примета служит своеобразной психологической подпоркой, обеспечивая субъективное ощущение защиты.

*Загадывание* – предположение о наступлении какого-либо события в связи с наступлением или не наступлением другого события. Загадывание в особой обстановке тесно связано с предчувствием. В случае, когда загадывание завершается успешно, сотрудник получает мощный ресурс спокойствия, уверенности в своей неуязвимости, бесстрашия.

*Ритуал* – порядок обрядовых действий, церемониал. В особой обстановке многие сотрудники совершают ритуалы при подготовке к выполнению обязанностей. При этом строго отслеживается порядок выполнения действий, например, по подготовке оружия, снаряжения, экипировки, занятию позиции и т. д.

Как отмечает А. Г. Караяни, «траектория» влияния ритуалов на служебное поведение в особых условиях включает следующие элементы [3]:

- перенос внимания с травмирующих переживаний на соблюдение алгоритма действий, сосредоточенность на произнесении слов, конструировании образов;

- полное погружение в процесс выполнения действий и их перевод из «защитных» в «созидательные»;

- эмоциональное отражение успешности выполнения созидательных действий – эмоциональное переключение.

*Табу* – запрет, налагаемый на какое-нибудь действие, слово, предмет, употребление или упоминание которых неминуемо влечет за собой социальные или «религиозно-мистические» санкции в виде наказания, болезни или смерти. Исследователи отмечают, что чаще всего встречаются табу на

определенные действия накануне боевых операций (не бриться, не надевать чистое белье, не дарить никому своих вещей, не разговаривать на определенные темы) и табу в отношении погибших (не занимать койку, не убирать вещи и фотографию в течение 40 дней, традиционный третий тост; не носить вещи погибшего, ничего не брать с мертвых, не показывать на себе место, куда ранили другого, и т. п.) [3].

Важным социально-психологическим регулятором поведения в особых условиях являются *слухи*. Они рассматриваются не только как стихийное коммуникативное явление, но и как технология влияния на общественное сознание, эффективное средство информационно-психологического противоборства. Циркулирующие в служебном коллективе слухи оказывают влияние на его психологический климат, сплоченность и эффективность деятельности. Слухи могут порождать широкий диапазон индивидуальных и групповых реакций сотрудников: от едва уловимого изменения настроения до групповой паники.

*Слухи* – это сообщение (исходящее от одного или более лиц) о некоторых событиях, еще ничем не подтвержденных, устно передающееся в массе людей от одного человека другому. Слухи касаются важных для определенной социальной группы явлений, отвечают направленности ее потребностей и интересов. Известный специалист в области психологической войны П. Лайнбарджер писал, что пропаганда посредством слухов состоит в их планомерном использовании для воздействия на ум и чувства данной группы людей с определенной, имеющей общественное значение целью, будь то военной или политической [13].

Возникновение и долговечность слухов обусловлены возможностью удовлетворения с их помощью актуальных потребностей людей; дефицитом информации, необходимой для организации деятельности или удовлетворения актуальной потребности; многоаспектностью и субъективной неоднозначностью событий. Зачастую слухи распространяются субъектами, испытывающими потребность в престиже и внимании, поскольку получение информации раньше, чем другие, или обладание эксклюзивными сведениями повышает их авторитет и значимость. Распространяя слухи, человек тем самым повышает свою самооценку, демонстрирует свою осведомленность и значимость, то есть слух становится неким товаром, который можно подороже «продать», получая взамен внимание, интерес или восхищение.

Еще одна причина распространения слухов – удовлетворение эмоциональных потребностей. Распространение слухов субъектом нередко сопровождается у него чувством удовольствия от реакции людей на воспринимаемую информацию. Через распространение слухов человек может разряжать свои сильные негативные переживания; выражать, в том числе неосознанно, свои страхи и враждебные чувства, и надеяться, что сомнения и беспокойства будут развеяны окружающими, получая тем самым эмоциональную поддержку и снижая собственную тревогу.

Как отмечает А. Г. Караяни, человек получает подсознательное облегчение от того, что адресат реагирует на информацию удивлением, испугом, восхищением, благодарностью, и, стремясь усилить впечатления, добавляет к ней негативные подробности и детали. Такой механизм особенно силен у людей, неудовлетворенных своим социально-психологическим статусом и не нашедших достойного места в жизни.

Важной причиной для возникновения слухов является искажение информации при ее передаче «из уст в уста». Чем длиннее цепочка, чем большее количество людей участвует в коммуникативном процессе, тем значительнее искажаются сведения.

В литературе выделяются *социально-психологические условия, побуждающие людей воспринимать слухи*.

К таким обстоятельствам относятся:

1) ощущение некоего контроля над происходящим в тревожных и напряженных условиях, содержащих проблемы, угрозы, опасности;

2) потребность в устранении дефицита информации и страха неопределенности;

3) подверженность субъекта психологическому заражению, подражанию, групповому давлению;

4) доверие к источнику информации, оценка его надежного и безопасного;

5) высокая внушаемость субъекта, его неспособность самостоятельно и критически оценить правдоподобность и обоснованность слуха;

6) особые психические состояния субъекта фрустрация, усталость, недовольство, длительное ожидание какого-либо события;

7) социально-психологические особенности групп и совместной деятельности – бездеятельность, однообразие, скука.

При большом спектре причин распространения и принятия слухов главным является информационный вакуум в значимой для людей сфере, который заполняется стихийной или целенаправленной пропагандой противоборствующей стороны.

В психологии выработан подход к классификации слухов. В качестве оснований для такой классификации выделяют информационную, экспрессивную и результативную характеристики слухов [3].

По *информационному основанию* – это слухи достоверные и недостоверные, стихийные и фабрикуемые. По степени достоверности слухи бывают абсолютно недостоверные, недостоверные с элементами правдоподобия, правдоподобные, достоверные с элементами неправдоподобия. Специалисты отмечают, что эффект от использования ложной информации носит кратковременный характер и, как правило, ограничивается временем осуществления пропагандистских акций в условиях дефицита информации. По происхождению слухи могут быть спонтанно, стихийно возникающими либо умышленно фабрикуемыми, целенаправленно распространяемыми.

Возможны и промежуточные разновидности. Иногда слух зарождается стихийно, но попав на определенную почву, находит заинтересованных ревностных распространителей, готовых приукрасить информацию в соответствии со своими интересами. Бывает и наоборот, когда первоначально слух запущен умышленно, но в последствии, попадая в стихийно действующие социально-психологические механизмы, многократно ими усиливается.

По *экспрессивному основанию* – слухи-желания, слухи-пугала, агрессивные и разобщающие слухи. Слух-желание отражает и удовлетворяет надежды, стремления людей, разочарование по поводу несбывшегося желания и деморализует людей. Слух-пугало приводит к тревоге, неуверенности и страху среди членов определенной социальной группы. В качестве примера слуха-пугала можно привести эпизод, когда во время боевых действий армии США против филиппинских партизан было установлено, что они боятся вампиров. После этого был немедленно распространен слух о том, что в лесу в месте базирования партизан появились вампиры. Для усиления слуха туда был подкинут труп противника без крови с двумя дырочками на шее. Партизаны немедленно ретировались.

По *результатам влияния на сознание и поведение людей* выделяют слухи:

- 1) будоражащие общественное мнение, но не выходящие за рамки явно выраженного асоциального поведения;
- 2) вызывающие антиобщественное поведение известной части населения;
- 3) разрушающие социальные связи между людьми и выливающиеся в массовые беспорядки.

Слухи обращают соратников и друзей во врагов, возносят или сокрушают престиж людей, превращают в жалкую паническую толпу боееспособные подразделения, порождают пессимизм и неверие в собственные силы и т. п.

Скорость распространения слухов чрезвычайно высока, поэтому слух обычно достигает эффекта «первичности» в доведении информации до аудиторий. Слухи распространяются тогда, когда отражаемые в них события важны для аудитории, а полученные относительно них известия либо недостаточны, либо субъективно двусмысленны. Двусмысленность возрастает, если известия сообщены неясно, противоречиво либо если человек не в состоянии понять полученное им сообщение.

Как было отмечено, острая необходимость действовать для удовлетворения потребности, с одной стороны, и отсутствие информации – с другой, делают человека неразборчивым в оценке ее источников. Чем менее информированы люди по привлекаемому их внимание событию, тем более они возбуждены эмоционально и тем менее рационально их поведение. Длительный дефицит информации вызывает информационный голод, при котором люди, образно говоря, заглатывают чудовищные небылицы.

Слухи быстрее распространяются в социально однородной среде, где проявляются общие интенсивные переживания многих людей, имеющих

одинаковое отношение к событиям, объектам. Поэтому специалисты по информационно-психологическим акциям, как правило, делят аудиторию на гомогенные по потребностям целевые группы. Для каждой из таких групп фабрикуется «свой» слух. Таким образом, слухи являются средством неформальной стихийной или организованной коммуникации. Они широко используются в системе информационно-психологического противоборства. Сотрудники правоохранительных органов, выполняющие служебные задачи в особых условиях, – благодатная среда для распространения слухов. Главным методом профилактики и пресечения деструктивных слухов является своевременное и качественное информирование подчиненных о событиях, имеющих для них важное значение. Одновременно возможно распространение слухов, способствующих повышению боевого настроения сотрудников, сплывающих личный состав, снимающих психологическое напряжение у людей.

### **3.3. Групповые социально-психологические явления, возникающие в группе сотрудников, выполняющих обязанности в особых условиях**

Профессиональная деятельность в особых условиях является довольно существенным испытанием для коллектива. К новым, нередко экстремальным условиям и обстоятельствам, адаптируется не только каждый отдельный сотрудник, но и вся группа в целом. Результатом такого приспособления нередко является повышение сплоченности, группового единства, доверия, приверженности членов группы общей цели, согласованности выполнения задач. Однако в отдельных подразделениях наблюдается и обратная ситуация: разобщенность, дезорганизация, повышение конфликтности, неготовность к компромиссам и совместным действиям, неисполнительность, уклонение от работы или умышленно ее недобросовестное выполнение.

Групповое реагирование на различные ситуации и обстоятельства отличается от реагирования отдельного индивида. В этом и заключается принципиальное отличие психологии группы от психологии личности. Осуществление совместной деятельности порождает особые групповые характеристики, проявляющиеся в особенностях преодоления трудностей, обеспечении социальной поддержки, мотивации деятельности, настроениях, межличностных отношениях.

Если в коллективе присутствует сплоченность, то групповая энергия, в которой сосредоточены общие взгляды, устремления и усилия, позволяет преумножать силы членов группы, придает подразделению особую силу, влияние, некую групповую гордость. В противном случае, если в подразделении присутствует разобщенность, групповая энергия отсутствует или ее влияние ничтожно мало, продуктивность деятельности перестает зависеть

от группового воздействия и представляет собой только сумму вкладов каждого ее члена. Такой индивидуальный вклад может совершенно отличаться у сотрудников – один экономит силы, другой преувеличивает риски и демонстрирует ограничительное поведение, третий – склонен к авантюрам и игнорирует опасности. В этом случае эффективность деятельности сложно прогнозировать.

Как правило, люди, находящиеся в особых условиях, стремятся избежать одиночества, стараются находиться вместе, действовать сообща, поскольку при этом подсознательно или осознанно они чувствуют себя в большей безопасности. Именно совместное нахождение, «чувство локтя», социальное одобрение и поддержка коллег и ближайшего окружения, психологические поглаживания позволяют снижать тревожность сотрудника.

Хорошо подготовленные и обладающие потенциалом экстремальной устойчивости группы успешно и достойно преодолевают нагрузки особых условий. Для них характерны положительные проявления группового поведения и групповой психологической динамики.

В организованных группах, специально готовящихся к особым условиям, как правило, предусматривается распределение обязанностей (кто и что делает). Однако нередко возникают ситуации, когда одному сотруднику необходимо заменить другого, что особенно важно при отсутствии по разным причинам руководителя. Во многих специально предназначенных для действий в особых условиях группах профессионалов такая взаимозаменяемость предусматривается и заранее отрабатывается на учебных занятиях: для каждого готовится не менее одного заместителя, а для руководителя – двух.

Если группа недостаточно подготовлена к действиям в особых условиях, можно наблюдать негативные проявления социально-психологических процессов, в том числе адаптации к новым требованиям и условиям:

- слишком явное и более частое, чем в обычных условиях, проявление неисполнительности, недисциплинированности;
- общее ухудшение морально-психологического состояния, появление негативных настроений, обостренных недовольств, нездоровых групповых мнений и оценок по вопросам, связанным с возникшей ситуацией;
- ухудшение взаимоотношений между членами группы и его структурными подразделениями, снижение уровня взаимного уважения, товарищества, коллективизма, солидарности, вежливости, культуры общения, возникновение и обострение существующих конфликтов, распространение конфликтных отношений с первоначального предмета конфликта на другие вопросы жизни и деятельности коллектива (генерализация конфликта);
- усиление и умножение противоречий в группе, появление и увеличение числа противостоящих друг другу микрогрупп, преследующих разные цели;

– генерализация противоречий, проявляющаяся во все большей поляризации мнений и целей, вовлечении в конфронтацию большинства коллектива, объединение всех конфликтующих в две большие подгруппы, противостоящие друг другу;

– постепенная замена изначально деловой цели конфликтов целью «победы» над инакомыслящим любой ценой, включая использование аморальных, демагогических, недобросовестных средств;

– провоцирующее поведение некоторой части членов группы, подталкивание ими других к неприемлемым морально и профессионально, а порой и противоправным действиям;

– ослабление управляемости группы, распространение непослушания руководству, попытки некоторых членов группы дискредитировать его, превратить в «козла отпущения», появление требований заменить его;

– ослабление общей целеустремленности деятельности, ухудшение совместной деятельности, усиление ориентации структурных подразделений и отдельных членов группы на «собственные» цели и интересы;

– ухудшение качества, срывы в работе;

– организационные перестройки группы: замена официальной структуры на неофициальную, насаждаемую не в деловых, а в личных интересах ее апологетов, выдвижение новых лидеров, борьба их за влияние в группе с использованием аморальных и неправомερных средств;

– изменение управления группой, его централизация, появление авторитарного стиля управления, прекращение деятельности демократических институтов группы;

– самостоятельный выход части членов из группы (увеличение «текущей кадры»);

– полный распад группы на несколько самостоятельных мелких групп.

Поэтому в ходе профессионально-психологической подготовки необходимо уделять внимание обучению приемам и способам нейтрализации «синдрома стресса» в коллективе. Такие навыки помогут членам подразделения избегать конфронтации с лидером или руководителем, терпеливо относиться к психологическим нагрузкам, связанным с ответственностью за других людей и перед другими людьми, поддерживать групповые интересы и значимость общих целей и задач, купировать проявления агрессивного поведения, насилия в отношении других людей.

## Вопросы и задания

1. Опишите факторы, влияющие на эффективность групповой деятельности в особых условиях.
  2. Какие личностные факторы могут определить степень групповой активности сотрудников в особых условиях? Приведите примеры.
  3. Какие обстоятельства служебной деятельности в особых условиях могут провоцировать возникновение конфликтов в коллективе?
  4. Опишите психологическую «траекторию» влияния ритуалов на служебное поведение в особых условиях.
  5. Что такое управленческая компетенция руководителя правоохранительного органа?
  6. К какому конфликту может привести несовпадение официального и неофициального статусов в коллективе? Предложите способы разрешения данного вида конфликта.
  7. В чем заключается значительная опасность конфликтов в коллективе сотрудников, выполняющих обязанности в особых условиях?
  8. Опишите косвенные методы урегулирования межличностного конфликта:
    - метод выхода чувств;
    - метод положительного отношения к личности;
    - метод вмешательства авторитетного третьего;
    - прием обнаженной агрессии;
    - прием принудительного слушания оппонента;
    - прием обмена позиций; расширение горизонта спорящих.
  9. Руководитель вызвал молодого сотрудника К. и дал ему задание подготовить документ «Срочно! – подчеркнул руководитель завтра утром доложить». К. сидел допоздна. Документ получился «сырым», его надо было еще доработать, но начальник сказал: срочно! На следующий день, волнуясь, К. доложил об исполнении задания. Руководитель взял документ и, ознакомившись с ним, положил в папку. Прошло три дня. Руководитель вновь вызвал К. и сказал ему: «Вот читаю ваш материал и удивляюсь, что вы тут написали. Неужели нельзя было посоветоваться и посмотреть, как такие документы составляют опытные сотрудники?» К. пытался объяснить, что требовалось... срочно, но этим только разгневал его, за что и получил «выговор».
- Вопросы:
- а) дайте психологическую оценку действиям руководителя и определите, какую управленческую ошибку он допустил;
  - б) как можно прогнозировать развитие отношений подчиненных к данному руководителю?

10. Опасной реакцией сотрудников служебно-боевых подразделений на боевые стресс-факторы является групповая паника, представляющая собой состояние страха, овладевшего одновременно группой сослуживцев, распространяющегося и нарастающего в процессе взаимного заражения и сопровождающегося потерей способности к рациональной оценке обстановки, мобилизации внутренних резервов, целесообразной совместной деятельности. Особые условия создают благодатную почву для развития панических настроений. Этому способствуют внезапные, неожиданные действия противника, его мощные огневые удары, психологическое, воздействие, чрезмерная усталость, перенапряжение сотрудников подразделений, распространение деморализующих слухов, настроений при отсутствии официальной информации и др.

Катализаторами паники выступают паникеры – сотрудники с истерическими чертами личности, повышенным самомнением, ложной уверенностью в целесообразности своих действий, обладающие высокой психосоматической проводимостью, выразительными движениями и гипнотической силой криков. Они способны в короткое время «инфицировать» паническими настроениями большие массы людей и полностью дезорганизовать их деятельность.

Определите:

– комплекс мер, направленных на профилактику и нивелирование панических настроений служебного коллектива в особых условиях служебной деятельности;

– субъекты, реализующие эти меры в рамках своих компетенций.

11. Дайте определение сплоченности служебного коллектива. Назовите критерии сплоченности служебного коллектива.

12. На психологическом уровне совместимость членов служебного коллектива определяется в первую очередь совместимостью их темпераментов. Известно, что темперамент отражает тип приспособления человека к окружающему миру, характер и интенсивность его реакций на происходящие события, различную степень открытости для общения с сослуживцами и др. Следовательно, чем более «подходящими» окажутся темпераменты сотрудников подразделения, тем больше шансов у их носителей для лучшего взаимопонимания и взаимодействия.

Определите:

- какие типы темперамента наиболее эффективно сочетаются и дополняют друг друга при выполнении служебно-боевых задач;

- какие типы темперамента наименее эффективно сочетаются и дополняют друг друга при выполнении служебно-боевых задач.

Аргументируйте свой ответ.

## Г Л А В А 4

### ПСИХИЧЕСКИЕ СОСТОЯНИЯ СОТРУДНИКОВ, ВЫПОЛНЯЮЩИХ СЛУЖЕБНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ В ОСОБЫХ УСЛОВИЯХ

#### 4.1. Общее понятие психических состояний сотрудников в особых условиях

Психика сотрудника, как и любого другого человека, весьма подвижна и динамична. Поведение человека в какой-либо интервал времени зависит от того, какие именно особенности психических процессов и психических свойств личности проявляются при этом.

Очевидно, что бодрствующий человек отличается от спящего, трезвый – от пьяного, счастливый – от несчастного. Психические состояния как раз и характеризуют нюансы проявления психических процессов и свойств в определенный отрезок времени, т. е. эти параметры психики тесно связаны друг с другом. Психические состояния влияют на протекание психических процессов, а повторяясь часто, приобретая устойчивость, могут стать основой свойств личности.

*Психическое состояние* – это сложившийся в определенное время относительно устойчивый уровень психической деятельности, который проявляется в повышенной или пониженной активности личности.

Как правило, под состоянием понимается некая характеристика, влияющая на активность человека в процессе его деятельности – бодрость, усталость, эйфория, апатия и др. Также особо выделяют состояния сознания, которые в основном определяются уровнем бодрствования: сон, дремота, гипноз, бодрствование.

В особых условиях психика сотрудника подвергается множеству разнообразных воздействий. Некоторые из них способствуют мобилизации и концентрации физических и психических возможностей человека, развитию таких психических состояний, как бдительность, активность, решительность, уверенность, сосредоточенность. Другие, напротив, дезорганизуют служебную деятельность, блокируют доступ к имеющимся резервам организма, способствуют формированию и развитию таких психических состояний, как пассивность, неуверенность, сомнение, рассеянность, обреченность, страх, робость, ужас и т. д.

Поэтому психические состояния сотрудников в особых условиях целесообразно классифицировать по характеру их влияния на служебную деятельность.

*Стенические (положительные) психические состояния* способствуют выполнению поставленной задачи. К ним относятся: уверенность, бодрость, подъем, приподнятость, боевой порыв, готовность к активным действиям и т. д.

*Астенические (отрицательные) психические состояния* затрудняют выполнение поставленной задачи. К ним можно отнести неуверенность, страх, ужас, утомленность, подавленность, сомнение, боязнь, отчаяние, безразличие, напряженность, усталость и т. д.

Психические состояния сотрудников правоохранительных органов отличаются широким многообразием. Рассмотрим еще несколько групп таких состояний, выделяемых исследователями.

1. *Психические состояния, которые проявляются в активной форме.* В эту группу входят состояния психической устойчивости, подъема, боевой, готовности, напряженности, активности.

2. *Психические состояния, которые проявляются в пассивной форме.* Сюда можно отнести напряженность, самоуспокоенность, растерянность, сдержанность, предбоевую или послебоевую апатию.

3. *Психические состояния, которые проявляются в активной форме и являются отрицательными по своей направленности.* Это проявления страха в различных его формах, стресс, паника, так называемая предбоевая «лихорадка».

4. *Отрицательные психические состояния, которые проявляются в пассивной форме.* Данную группу составляют состояния беспокойства, тревоги, синдрома навязчивости (боязнь неизбежного ранения, смерти, несчастья), ригидности (отсутствие реакции на стимулы, сопротивление им), фрустрации (состояние личности, возникающее в ситуации действительной или мнимой невозможности достижения целей, удовлетворения потребностей).

В каждом психическом состоянии присутствуют физиологические, психологические и поведенческие аспекты. Поэтому в структуру психических состояний входит множество разнокачественных компонентов:

– *на физиологическом уровне* они проявляются, например, в изменении частоты пульса, артериального давления и т. п.;

– *в моторной сфере* они обнаруживаются в ритме дыхания, изменении мимики, громкости голоса и темпа речи;

– *в эмоциональной сфере* эти компоненты дают знать о себе в виде положительных или отрицательных переживаний;

– *в когнитивной сфере* они определяют тот или иной уровень логики мышления, точность прогноза предстоящих событий и т. п.;

– *на поведенческом уровне* от них зависит точность, правильность выполняемых действий, их соответствие актуальным потребностям и т. п.;

– *на коммуникативном уровне* то или иное состояние психики влияет на характер общения человека с другими людьми, способность слышать другого человека и воздействовать на него, ставить адекватные цели и достигать их.

Основные психические состояния сотрудников в особых условиях имеют свою специфику и особенности проявления. Раскроем их.

*Состояние служебной готовности* представляет собой кратковременное психическое состояние, которое возникает под воздействием на сознание сотрудника сильных осознаваемых социальных раздражителей, способствующих «оценке» его внутренних энергетических и психологических ресурсов и побуждающих к конкретной деятельности. Основой для формирования состояния служебной готовности является социальный и служебный опыт сотрудника, его знания о сущности, содержании и особенностях предстоящих служебных задач, своего места и роли в них. Состояние служебной готовности предполагает уровень психической и физиологической деятельности сотрудника, обеспечивающий устойчивые навыки и способность организма к действиям в условиях риска для жизни, значительных психологических, физических и физиологических нагрузок.

Состояние служебной готовности имеет тесную связь с состоянием служебной активности.

*Состояние служебной активности* сотрудника понимается как мера его взаимодействия с окружающей средой. Формой реализации служебной активности могут выступать как внутренние процессы, так и внешние проявления.

Признаками состояния служебной активности являются степень потребности в интеллектуальных, физических, моральных, психологических усилиях, степень напряженности в ходе выполнения служебной задачи и т. д.

Состояние высокой служебной активности детерминирует внутреннюю мобилизацию всех энергетических ресурсов сотрудника на эффективное и точное выполнение предстоящей задачи.

*Состояние пассивности*, противоположное состоянию служебной активности, возникает у сотрудника при слабых процессах нервного возбуждения и активного торможения, их малой подвижности.

На состояние служебной активности и состояние пассивности сотрудника оказывают прямое влияние направленность личности, целевая установка, преобладающие мотивы, цели, потребности применительно к особым условиям.

К положительным психическим состояниям, возникающим у сотрудников в особых условиях служебной деятельности, относится *психическое состояние подъема*. Данное психическое состояние является кратковременным, возникает под воздействием сильных социогенных раздражителей и побуждает сотрудника к мобилизации своих внутренних энергетических и психологических резервов. Состояние подъема, в отличие от состояния служебной готовности, характеризует физиологический, физический и психологический уровни сотрудника до начала, во время и после выполнения им служебной задачи.

*Состояние упадка* противоположно состоянию подъема. Его характерными признаками являются ослабление волевых и психических процес-

сов, снижение уровня деятельности, иммобилизация внутренних энергетических резервов сотрудника. Данное состояние имеет тесную связь с состоянием напряженности, которое может возникать у сотрудника в экстремальной ситуации и влиять на эффективность его деятельности.

*Состояние напряженности* зависит от уровня мотивации деятельности сотрудника. Если ему ставится задача по преодолению неких трудностей, доведению той или иной работы до конца, возникает внутренняя напряженность. После прекращения деятельности показатели напряженности резко падают. При этом имеют значение качество подготовки к деятельности в особых условиях и особенности темперамента личности. Проявления напряженности крайне разнообразны: увеличивается частота сердечных сокращений и вариативность сердечного ритма, возрастает частота дыхательных движений, уменьшается их глубина, появляются задержки дыхания, повышается давление, изменяется температура кожи и т. д.

*Состояние собранности* – это состояние, схожее по своему содержанию с напряженностью, характеризующееся концентрацией активности сотрудника на том или ином виде деятельности. Такая концентрация возникает под воздействием совокупности определенных стимулов, раздражителей, агентов – как внешних, так и внутренних. В состоянии собранности сотрудник активизирует свое мышление, сосредотачивает его и другие основные психические процессы на наиболее значимых вопросах, от эффективного решения которых может зависеть успешность выполнения служебных задач.

Состоянию собранности противоположно *состояние рассеянности*. Данное состояние представляет собой общее ослабление внимания, которое внешне сопровождается «зацикленностью» психики сотрудника исключительно на одной идее, на единственном, наиболее важном для него вопросе. Находясь в таком состоянии, сотрудник, как правило, обо всем забывает, не замечает того, что происходит вокруг него, его процессы внимания сильно притуплены, энергетические резервы его психики переключены на решение только одной задачи.

Первое место по степени важности в группе отрицательных по своей направленности психических состояний занимает *состояние предбоевой «лихорадки»*. В литературных источниках указывается, что данное психическое состояние представляет собой сложное образование, которое аккумулирует в себе элементы и состояния напряженности психики, тревоги, беспокойства.

*Ригидность* – это состояние, которое может возникнуть у сотрудников в особых условиях вследствие каких-либо затруднений в период выполнения того или иного вида деятельности, вызывающего психические нарушения и, соответственно, осложняющего выполнение служебных задач. Основными признаками ригидности выступают: нарушения в протекании психических процессов; затруднения в правильной оценке ситуаций или задач

и порядка их выполнения; безразличное отношение ко всему окружающему; бессмысленный взгляд; заторможенность в поведенческих реакциях.

Зная об особенностях проявления психических состояний личного состава в особых условиях, руководители, их заместители по работе с личным составом и должностные лица психологической службы могут правильно организовывать и проводить работу по формированию и поддержанию положительных психических состояний сотрудников, формированию у них психологической готовности к качественному выполнению служебных задач и психологической устойчивости к стресс-факторам боя.

#### **4.2. Особенности эмоциональных состояний в деятельности сотрудников в особых условиях: профессиональный стресс, паника, фрустрация, страх**

Наиболее типичным психическим состоянием, развивающимся в неблагоприятных условиях жизнедеятельности, является *стресс*. Длительные перегрузки, без достаточных условий полного восстановления духовных и физических сил, социальная, коммуникативная депривация оказывают неблагоприятное воздействие на человека, иногда полностью дезорганизуя его деятельность. При длительном влиянии подобных факторов с большой долей вероятности можно ожидать у сотрудника появления ряда выраженных функциональных и психических сдвигов, ухудшения его работоспособности, снижения качества работы, а в конечном итоге – профессионального стресса.

*Профессиональный стресс* – это напряженное состояние сотрудника, возникающее у него при воздействии эмоционально-отрицательных и экстремальных факторов, связанное с выполняемой профессиональной деятельностью.

Профессиональный стресс – многообразный феномен, выражающийся в психических и соматических реакциях на напряженные ситуации в трудовой деятельности личности. Как считает большинство исследователей, к профессиональному стрессу приводит перегрузка работой, недостаточно четкое разграничение полномочий и должностных обязанностей, низкий уровень мотивации профессиональной деятельности, непрерывная сверхсрочная работа, требующая энергетических затрат, недостаточные оценка и оплата труда, однообразность труда, а также отсутствие карьерных перспектив.

Как уже отмечалось ранее, деятельность сотрудников правоохранительных органов, в том числе в особых условиях, имеет выраженный стрессогенный характер, что указывает на постоянное воздействие профессионального стресса на психическое здоровье сотрудника.

Говоря о стрессе, отметим, что сам термин «стресс» («нажим, напряжение, давление, усиление») используется в медицинской и психологической науке и практике для обозначения довольно широкого круга состояний человека, которые возникают в ответ на различные экстремальные воздействия. В научный оборот этот термин введен в 1936 году выдающимся физиологом Г. Селье, разработавшим общую концепцию стресса как приспособительной реакции организма на воздействие экстремальных факторов. Стресс как состояние организма и психики является одной из реакций на проблемные, экстремальные ситуации жизни и профессиональной деятельности.

Использование термина «стресс» в современной научной литературе отражает, как правило, три его значения:

1) любое внешнее событие или стимул, вызывающий у человека возбуждение или напряжение («стрессор», «стресс-фактор»);

2) субъективная реакция, которая отражает внутреннее психическое состояние напряжения и возбуждения (эмоции, оборонительные состояния, процессы совладающего поведения);

3) неспецифический ответ организма на любое предъявленное ему требование или воздействие (по Г. Селье). Этот ответ выражается в напряжении организма, направленном на преодоление возникающих трудностей и приспособление к возросшим требованиям. При этом не имеет значения, эмоционально позитивна или негативна ситуация, с которой столкнулся человек, а сущность стресса представляет собой общую необходимость перестройки организма, адаптации к любому внешнему воздействию.

С физиологической точки зрения, под воздействием какого-либо стрессового фактора (авральный характер работы, выполнение угнетающих неблагоприятных социальных ролей, дефицит времени в проблемной ситуации, организационный конфликт и пр.) в коре головного мозга человека формируется интенсивный стойкий очаг возбуждения – так называемая доминанта. Ее появление запускает своеобразную цепную реакцию, в результате которой выделяется адреналин и другие, физиологически активные вещества (гормоны стресса), которые и дают, в конечном счете, показательную картину стрессового состояния: усиливается сердцебиение, учащается дыхание, повышается кровяное давление и т. д.

Биохимические сдвиги при стрессе являются сформированной в процессе длительной эволюции оборонительной реакцией организма на внешнюю угрозу. Ее физиологический смысл – «бей или беги» (для бегства от врага или борьбы с ним мобилизуются все силы организма). Хотя в современном мире человек редко решает проблемы с помощью физической силы или быстрого бега, не нашедшие применения гормоны, тем не менее, продолжают циркулировать в его крови и не дают успокоиться нервной си-

стеме. Стресс не имел бы таких разрушительных последствий, если бы человек мог истратить этот «гормональный заряд» на тот или иной вид физической активности.

Специфика *психологической природы* стресса заключается в том, что стресс может запускаться не только реально действующими, но и вероятностными событиями, которые еще не произошли, но наступления которых человек боится. При этом доказано, что сознание человека сходным образом реагирует как на реальную опасность, так и на угрозу или напоминание о ней, которые могут вызывать даже более сильные вегетативные реакции.

В *динамике стрессового реагирования*, вслед за Г. Селье, традиционно выделяют три стадии этого процесса:

1) стадию тревоги, появляющуюся при первом появлении стрессора и проявляющуюся в срочной мобилизации защитных сил и ресурсов организма. Если защитные реакции эффективны, то тревога снижается и активность нормализуется. Такие краткосрочные стрессы зачастую называют острой реакцией стресса. Однако, при условии избыточности стрессора, у человека возникают затруднения в реализации эффективных и адекватных действий. Если стресс чрезмерен, то на этой стадии он ведет к нарастанию тревоги, раздражительности, неспособности к продуктивным действиям, повышенной вероятности возникновения соматических заболеваний;

2) стадию сопротивления (резистентности), позволяющую организму успешно справляться с вызвавшими стресс воздействиями. Защитные реакции поддерживаются на фоне сбалансированного расходования адаптационных ресурсов организма. Пока психологическое напряжение не превышает предела полезности, профессиональные действия человека становятся под его влиянием более энергичными, активными, быстрыми, внимание улучшается, мысль работает быстро и четко, мотивация усиливается, проявляется решительность, задания выполняются с эмоциональным подъемом;

3) стадию истощения, которая наступает вследствие нарушения защитных механизмов регуляции в ситуации борьбы с чрезмерно интенсивным или слишком длительно воздействующим стрессором. Падение сопротивляемости, истощение адаптационной энергии происходит постепенно. На фоне «истощения» адаптационных ресурсов и сопротивляемости организма вновь возникает реакция тревоги. Когда напряжение возрастает и переходит предел полезности, наступает дистресс, вызывающий ухудшение деятельности. Он проявляется в разных видах и в разной степени деструктивно отражается на деятельности. Как правило, наблюдается перенапряжение, а при дальнейшем его нарастании наступает запредельное напряжение, приводящее к срыву психической деятельности.

Длительное нахождение человека в стрессовом состоянии может приводить к дистрессу.

Выделяют следующие признаки дистресса:

1. Потеря (ослабление) веры в себя и в успех, профессиональной активности и настойчивости (не свойственное ранее проявление инерционности, боязливости при принятии решений, подверженность влиянию).

2. Бессонница или не дающий отдыха сон. Постоянно хочется спать, но никак не удается выспаться, после сна слишком быстро возникает чувство усталости.

3. Острый «субъективный» дефицит времени, когда человек не успевает ничего сделать, испытывает ощущение постоянной нехватки времени, невозможности вовремя закончить работу, чувствует, что его все время подгоняют, заставляют спешить.

4. Соматические боли, недомогание (голова, сердце, спина, область желудка).

5. Постоянно ощущается не только неудовлетворенность жизнью, но также и недовольство всем миром.

6. Пассивность, потеря интереса (работа и отдых не доставляют прежней радости; сотрудники, имеющие неинтересную работу, проявляют больше тревоги и беспокойства, более подвержены физическим недомоганиям).

7. Снижение концентрации внимания, невозможность сосредоточиться на чем-то, слишком частые ошибки в работе.

8. Раздражительность, ощущение, что тебя никто не понимает, нет никого, с кем можно было бы поговорить о своих заботах и проблемах, отсутствует желание это делать. Человек теряет чувство юмора.

9. Формирование комплекса неполноценности. Наличие у человека повышенной требовательности к уважительному отношению к себе, ощущение его недостаточности ни дома, ни на работе. Постоянное возникновение конфликтов в семейных и служебных отношениях.

10. Отказ от выполнения ранее согласованной работы, совершение необдуманных, нецелесообразных, немотивированных поступков (например, заем денег при отсутствии возможности погасить долг).

11. Повышенная возбудимость. Очень быстрая, сбивчивая речь.

12. Ухудшение работы памяти (мысли часто «улетучиваются»).

13. Проблемы с питанием – либо присутствует постоянное ощущение голода (недоедание), либо полностью пропадает аппетит (потеря вкуса к еде).

14. Увеличение (свыше привычной нормы) потребления табака, алкоголя. Выделяют следующие *разновидности* психологического стресса:

– учебный (экзаменационный);

– посттравматический (травматический стресс участников военных действий, боевой стресс);

– профессиональный (спортивный, педагогический, стресс руководителя);

– организационный (организационно-производственный).

*Посттравматический стресс* представляет собой сложное психоэмоциональное состояние, вызванное быстро действующими за пределами

деструктивными информационно-эмоциональными факторами, протекающими на фоне недостаточной осознанности, остающейся в «застывшем», не переработанном виде. Особой разновидностью посттравматического стресса является *травматический (боевой) стресс участников военных действий*. Он представлен в виде психологической реакции на травму (болезненные, шокирующие переживания) и преимущественно развивается у сотрудников, принимавших участие в боевых действиях. Такие сотрудники считают себя неадекватными, неспособными состояться в условиях «обычной» жизни, никому не нужными. Отсюда – пристрастие к алкоголю и наркотикам, склонность к насилию и суициду. Эти влечения продиктованы желанием травмированного человека подавить тяжелые воспоминания и невыносимые переживания.

Негативно на поведение сотрудника в опасных ситуациях профессиональной деятельности влияет состояние паники.

*Паника* представляет собой неконтрольный страх, возникающий перед реальной или мнимой опасностью, который нарастает в ходе взаимного «заражения» людей, блокирует их способность рационально оценивать ситуацию, мобилизовать волевые ресурсы, противостоять возникшим обстоятельствам.

Состояние паники приводит к деструктивным проявлениям в поведении, возникновению феномена «сужения сознания», дезорганизации целенаправленного поведения сотрудника правоохранительных органов под влиянием сильных эмоциональных переживаний.

Выделяют три основных фактора, вызывающих панику:

1. Ситуация, оказывающая непосредственное воздействие на эмоциональную сферу человека. Она может быть как катастрофической (террористические атаки, стихийные бедствия, наличие реальной угрозы жизни и здоровью людей), так и псевдокатастрофической, вымышленной, спровоцированной слухами, домыслами, воображением.

2. Внутреннее психическое состояние человека, который воспринимает данную ситуацию. Растерянность, тревога и страх служат благоприятной почвой для возникновения деструктивных панических реакций.

3. Наличие массы людей, которые эмоционально воздействуют и взаимозаражают друг друга. В некоторых случаях паника отождествляется именно с поведением толпы. Отметим, что такое отождествление не вполне корректно, поскольку возможна и индивидуальная паника как особое психическое состояние отдельной личности. Соответственно, паника может быть *массовой, групповой или индивидуальной*.

В. А. Моляко, взяв за основу деления критерий панического заражения, выделяет три вида панических состояний [15]:

1. *Легкая паника* (критичность мышления и восприятия происходящего, а также самообладание сохранены практически полностью, на поведенческом уровне проявляется легкая удивленность, озабоченность, напряжение мышц и др.).

2. *Средняя паника* (способность давать оценку происходящим событиям существенно деформирована, критичность мышления снижена, присутствует возрастающее чувство страха и др.).

3. *Паника на уровне полной невменяемости* (возникает чувство смертельной опасности, отсутствует сознательный контроль за поведением, поведение характеризуется бессмысленными и хаотичными действиями, иррациональными поступками и др.).

В зависимости от длительности выделяют *кратковременные состояния паники* (длятся от секунды до нескольких минут), *достаточно длительные состояния паники* (от нескольких десятков минут до нескольких часов) и *продолжительные состояния паники* (могут длиться от нескольких дней до нескольких недель).

Возникновение и развитие панических состояний у сотрудников правоохранительных органов обусловлены, с одной стороны, социально-психологическими явлениями, присущими опасным для жизни и здоровья ситуациям, а с другой – индивидуально-психологическими чертами, выступающими в качестве предпосылок к появлению панических реакций (эмоциональной неуравновешенностью, боязливостью, личностной тревожностью и т. п.). Кроме того, сотрудники оказывают друг на друга воздействие по типу психологических механизмов внушения, подражания, взаимного заражения, что усиливает у большинства из них аффективность, снижает степень критичности оценок и повышает уровень доверительности к дезинформации и распространяемым слухам.

Явление *контагиозности* вызывает в случае паники одинаковую реакцию страха, бегства, неадекватных действий сначала у одного, потом у нескольких лиц, а затем у массы людей. Наличие большой массы людей ведет к увеличению аффективных состояний и эмоциональных реакций.

Указанная выше разновидность панических состояний относится к *аффективной панике*. Кроме нее, выделяют *поведенческую панику* (панические настроения). В поведенческой панике превалирует не эмоциональный импульс, а эмоционально окрашенные осмысленные поступки, не всегда адекватные угрозе или опасности. В отличие от аффективной паники, поведенческая паника возникает не мгновенно, развивается постепенно и прекращается не сразу. Она возникает не в толпе, а среди отдельных групп населения, у отдельных их представителей.

В целях обеспечения безопасности и пресечения паники у сотрудников правоохранительных органов рекомендуется решительная борьба со слухами и информирование сотрудников, профессионально умелая органи-

зация управления службами и подразделениями при выполнении служебных задач в экстремальных условиях, достижение ясности, четкости и простоты распоряжений руководителей и командиров в случае надвигающейся опасности, проведение мероприятий по защите и «прикрытию» работников, действующих в опасных ситуациях, и др.

Важное значение имеет *психологическая готовность* личности сотрудника адекватно и надежно действовать в ситуации паники, его экстремальная устойчивость и подготовленность. Одновременно должны предприниматься меры по обнаружению и задержанию паникеров среди личного состава, оказанию им психологической помощи, снятию состояния индивидуальной паники, показу ложности циркулирующих слухов и другие организационные мероприятия.

Отрицательное влияние на деятельность сотрудников правоохранительных органов в опасных для жизни и здоровья ситуациях оказывает *фрустрационное состояние (фрустрация)*.

Фрустрация (от лат. *frustratio* – обман, расстройство, тщетное ожидание) чаще всего определяется как психическое состояние, которое возникает в ситуации внутреннего противоречия между сильным мотивом и возможностями для его реализации вследствие столкновения с непреодолимой проблемой, препятствием, которое необходимо разрешить, но неизвестно как это сделать; расстройство от несбывшихся жизненных ожиданий и нереализованных планов. Фрустрация имеет тесную связь с мотивами и внутриличностными конфликтами, с *внутренними и внешними барьерами*, отрицательно влияет на поведение сотрудника.

Выделяют три группы факторов (фрустраторов), вызывающих фрустрационное состояние:

- 1) лишения (недостаток, нехватка, отсутствие чего-либо);
- 2) потери;
- 3) конфликты.

Таким образом, фрустрация сотрудника правоохранительных органов может быть определена как состояние, возникающее в ситуации неуспеха, обусловленного наличием субъективно непреодолимых препятствий на пути к достижению поставленной цели (противодействий и сопротивления со стороны других лиц, недостаточной профессиональной подготовленности сотрудника и т. д.). Фрустрационная ситуация характеризуется наличием внешнего или внутреннего препятствия, при котором какая-либо потребность не может быть удовлетворена.

В состоянии фрустрации поведение сотрудников может приобретать следующие виды:

- 1) генерализованная агрессивность (агрессия, направленная не только на источник трудностей, но и на другие объекты, «смещенная» агрессивность);

2) двигательное возбуждение (наличие реакций, характеризующихся бесцельностью, неупорядоченностью, хаотичностью);

3) отступление (компенсация, проявляющаяся в виде психологических защит);

4) стереотипия (слепое повторение фиксированного поведения);

5) регрессия (снижение конструктивности поведения, его примитивизация, некачественное выполнение действий, инфантилизация);

6) апатия (состояние, характеризующееся депрессивностью, неуверенностью, безнадежностью, отчаянием, бессилием и тоской).

*Выраженное фрустрационное состояние* существенным образом влияет на сознание и поведение сотрудника правоохранительных органов, вызывает нарушения в сферах восприятия, моторной координации и мышления.

Научный и практический интерес к изучению фрустрационного состояния обусловлен, во-первых, длительностью влияния данного состояния на деятельность сотрудника, а во-вторых, его последствиями: снижением эмоциональной устойчивости, возникновением элементов деструктивности в поведении, и т. д.

*Основное направление преодоления фрустрационного состояния – поиск и точное определение вызвавших его факторов (фрустраторов) и их последующее устранение.* При этом следует полагаться на активное поведение в данном направлении как самого сотрудника, так и ближайшего служебного окружения (руководителей и сослуживцев).

*Страх* – это состояние, парализующее волю сотрудника, нередко приводящее к хаотичным и спонтанным действиям, значительно снижающее эффективность, точность и надежность деятельности в экстремальных ситуациях.

*Страх является чувством, возникающим в процессе активной работы мышления и воображения, которые предвосхищают опасность для самочувствия, здоровья и жизни человека.* Переживаемое ощущение опасности ассоциируется с неминуемыми страданиями и приводит к появлению чрезмерно интенсивных эмоциональных переживаний. Страх проявляется в широком диапазоне – от опасения, боязни и испуга до чувства ужаса и стремления уйти, убежать, скрыться от источника опасности. К причинам возникновения состояния страха могут быть отнесены действия правонарушителей, преступников, других лиц, несущие угрозу жизни или здоровью человека, наступление неблагоприятных событий (катастроф, бедствий, аварий, терактов), обстановка, складывающаяся в процессе выполнения оперативно-служебных задач.

Важным является вопрос о детерминантах появления страха у сотрудников при совершении против них противоправных актов другими лицами. В научной литературе выделяют четыре группы ситуаций, которые вызывают состояние страха. К ним относят:

- 1) ситуации, связанные с непосредственной угрозой для жизни;
- 2) ситуации, связанные с социальной угрозой;
- 3) ситуации, связанные с отсутствием возможности осуществить собственный выбор действий;
- 4) ситуации, связанные с нарушением стабильной системы взаимодействия с окружающим миром.

Говоря о детерминантах страха, можно различать *предсказуемые и прогнозируемые факторы*, вызывающие состояние страха, что позволяет избежать его. Например, человек, боящийся замкнутых пространств, будет избегать поездок на лифте или в самолете, и т. п.

Наличие *непрогнозируемых факторов* усиливает чувство страха, формирует состояние бессилия перед ними и невозможности их избежать. Такая разновидность страха наиболее негативно влияет как на когнитивные процессы, так и на конкретное поведение сотрудников. В частности, у них может ухудшиться или, наоборот, обостриться чувствительность; снижается осознанность восприятия происходящего, понимание его сути; ухудшается продуктивность мышления, что приводит к алогичности слов и поступков, появлению растерянности; уменьшается волевая активность, вследствие чего человеку становится трудно предпринять что-либо для преодоления данного состояния; падает продуктивность внимания, возрастает сложность сосредоточения или, наоборот, чрезмерная сосредоточенность сознания на каком-либо одном объекте; речь становится путанной, фразы – сложными и трудно воспринимаемыми; изменяются физиологические показатели, что выражается в появлении дрожи, тремора, возникновении чувства голода или снижении аппетита, учащенном дыхании, повышенном потоотделении и т. д.

В психологии выделяют следующие *стимулы страха*:

- 1) *природные, или врожденные* (боль, высота, незнакомость, неизвестность, резкое приближение, внезапное изменение ситуации, одиночество и др.);
- 2) *вторичные, производные от природных* (темнота, животные, незнакомые предметы, незнакомые люди и др.).

Одна из распространенных причин страха – *познавательные процессы* человека: мысленные образы, воспоминания, предвидения и предвосхищения опасных событий могут вызывать страх в отношении тех или иных ситуаций. К сожалению, работа познавательных процессов может приводить к недостаточно эффективным результатам – неточной или относительно точной оценке реальности опасности, степени возможности наступления неблагоприятных последствий. Наличие информации о столкновении с реальной опасностью ведет к снижению страха, а неопределенность информации увеличивает интенсивность отрицательных переживаний работников правоохранительных органов. При недостаточности информации об источнике опасности у сотрудника может развиваться состояние психической тревоги.

Появление панического страха, ужаса влечет за собой стереотипность поведения (оцепенение, защитную агрессию, бегство).

Все люди в той или иной мере испытывают страх перед опасностью, но их различает умение преодолевать его, управлять своими эмоциями и переживаниями.

### **4.3. Классификация стрессогенных факторов, вызывающих психическую дезадаптацию сотрудников в особых условиях**

Факторы, которые оказывают влияние на психофизическое состояние человека и его поведение в особых условиях, в научной литературе называются *стрессорами*, или *стрессогенными факторами*. Существует множество различных классификаций этих факторов: по интенсивности, времени, требуемому на адаптацию, отрицательному воздействию и т. д.

Классификация стрессогенных факторов трудовой деятельности в соответствии с видами профессиональных стрессов выделяет следующие стрессоры:

1) производственные, касающиеся условий труда и организации рабочего места (организация индивидуального рабочего места, интерьер, дизайн помещения, безопасность труда, перегрузки, однообразная работа);

2) факторы, связанные с профессией (профессиональный опыт, возможность проявления творческих способностей, климат в коллективе, социальная ответственность, обратная связь о результатах деятельности);

3) структурные (межличностные отношения с начальством, конфликты, возможность участия сотрудников в управлении, специализация и разделение труда, неправильно выстроенная иерархия);

4) личностные (целеустремленность, аккуратность, дисциплинированность, особенности личности (эмоциональная устойчивость, тревожность, агрессивность), нравственная зрелость и устойчивость, соотношение ожиданий и целей).

Следующая классификация группирует стрессоры по нескольким основаниям.

#### *1. По характеру психосоциальной мотивации:*

1) стрессоры повседневной напряженной профессиональной служебной деятельности (работа в составе различных силовых структур, регламентируемая приказами, положениями и прочими нормативными документами, и др.);

2) стрессоры деятельности в чрезвычайных обстоятельствах (реальная чрезвычайная и неизбежная угроза безопасности граждан или конституционному строю Российской Федерации, попытки насильственного изменения конституционного строя или захвата власти, массовые беспорядки, диверсии и др.), чрезвычайных ситуациях (нарушения нормальных условий

жизни и деятельности людей, вызванные стихийными бедствиями, эпидемиями, пожарами, наводнениями и др.), при чрезвычайных происшествиях криминального характера (реальная угроза жизни, здоровью, чести и достоинству людей, любым формам собственности вследствие тяжких преступлений, требующих проведения специальных мероприятий);

3) стрессоры семейной жизни (болезнь, смерть близких людей, любовь, женитьба, развод и т. д.);

4) стрессоры морально-нравственного характера (необходимость применения физической силы, специальных средств, огнестрельного оружия и др.).

5) стрессоры социальных условий смешанного происхождения: изоляция от привычного окружения (пребывание в заложниках, служба в армии), уход в отставку и обусловленная этим необходимостью адаптироваться к новым условиям жизни, и т. д.

Вышеуказанные стрессоры могут различаться как по продолжительности, так и по характеру воздействия на организм человека.

## *2. По времени действия:*

1) неприятности, трудности, повседневные сложности, к которым человек адаптируется от нескольких минут до нескольких часов:

– вызывающие тревогу и страх (деятельность в условиях, связанных с человеческими потерями и угрозой для жизни и здоровья, захват заложников, террористический акт, встреча с вооруженным противником);

– вызывающие неприятные физические ощущения (усталость, боль вследствие неблагоприятных метеорологических условий);

– влияющие на темп и скорость деятельности (принятие решений на основе колоссальных объемов информации, работа на предельных скоростях и др.);

– отвлекающие внимание (тактические маневры, диверсионные операции, совершаемые противником, и др.);

– являющиеся результатом неудачных действий (ошибки и просчеты в оценке ситуаций, планировании действий и выполнении служебных задач, и др.);

2) травматические, критические жизненные события, время на адаптацию к которым составляет от нескольких недель до нескольких месяцев: длительная нагрузка, вызывающая усталость (продолжительные дежурства, наличие рисков и опасностей при выполнении служебных задач, монотонность условий труда, и т.д.); изоляция (длительная разлука с семьей, отрыв от привычных условий жизни, командировки в напряженных условиях и др.);

3) хронические стрессоры, которые могут длиться несколько лет и более (прохождение службы в армии, отбывание наказания в пенитенциарных учреждениях, война и др.).

## *3. По характеру воздействия на органы чувств человека (сотрудника):*

1) визуально-психические стрессоры (вид смертей, пожаров, взрывов, трупов и т. д.);

2) слуховые стрессоры (скрежет, гул, рев, грохот, взрывы, крики, стоны и др.);

3) осязательно-обонятельные стрессоры (запах газа, гари, трупный запах, жар, холод, вибрации и сотрясения, удары взрывной волны и т. д.).

Вышеописанная классификация стрессоров довольно условна, поскольку в каждой конкретной области деятельности влияние данных факторов на состояние человека носит системный и комплексный характер.

#### **4.4. Профилактика негативных психологических последствий служебной деятельности в особых условиях**

Выполнение специалистами правоохранительной сферы поставленных задач в особых условиях служебной деятельности нередко осуществляется в ситуациях экстремального характера, что вызывает у них состояния эмоциональной напряженности. Подобные состояния отражаются на восприятии сотрудниками складывающейся обстановки, образе мышления, поведении. К основным состояниям эмоциональной напряженности сотрудников правоохранительных органов относят *тревожность, страх, стресс, фрустрацию, аффект, страдание*.

*Тревожность (тревога)* является результатом восприятия сотрудником ситуации как опасной или потенциально опасной, неотвратимой, влекущей за собой тяжелые последствия и лишения. При этом возникающее состояние беспокойства может иметь как вполне конкретный и осмысленный, так и неопределенный, неосознаваемый характер, проявляться в виде смутного, но интенсивного чувства надвигающейся беды.

*Состояние страха*, которое может испытывать сотрудник, имеет некоторое сходство с вышеупомянутым состоянием тревожности (ощущение опасности, беспомощности, незащитности и т. д.), однако отличается тем, что представляет собой реакцию на конкретную, объективно существующую, реально проявляющуюся угрозу.

Состояние страха может возникать по причинам самого разного характера: пребывание в условиях, угрожающих жизни и здоровью; воздействие внешних факторов, способных нанести физический урон (высота, перестрелка, взрывы, пожары и т. д.); невозможность выполнить поставленную задачу, наступление обусловленных этим критических последствий и т. д.

Страх, таким образом, можно охарактеризовать, как продолжение не устраненного источника тревоги.

Довольно распространена точка зрения, в соответствии с которой нейтрализация состояния страха логическими и волевыми методами не представляется возможной. Какими же средствами сотрудник правоохранительных органов может справиться со страхом, сформировать в себе достаточное для этого самообладание?

Выделяют два основных направления работы, реализация которых способствует развитию качеств, свойств, умений и навыков личности по преодолению тревожности и страха, формированию эффективной модели поведения сотрудника несмотря на наличие данных состояний.

*1. Воспитание сотрудников правоохранительных органов.* В системе воспитания принято выделять два взаимосвязанных, взаимодополняющих и взаимообуславливающих компонента: самовоспитание и личностное развитие. Их реализация осуществляется через:

– формирование у сотрудника уверенности в себе, своих знаниях, умениях, навыках и способностях, в своей подготовленности к выполнению задач в опасных, экстремальных, нестандартных ситуациях;

– формирование уверенности в коллективе и системе, которым он принадлежит – высокой социальной значимости их целей, слаженности действий, товариществе, взаимопомощи и взаимоподдержке;

– постоянное повышение уровня профессионализма и профессиональной компетентности, формирование убежденности в осмысленности, конструктивности, продуктивности принимаемых решений и выполняемых действий;

– осуществление постепенного и последовательного перехода от состояния тревожности (отвлекающих мыслей, беспокойства, недостатка или отсутствия сна, рассеянности, сложностей с удержанием внимания и запоминанием и т. д.) к состоянию концентрации внимания (умению избирательно фокусироваться на профессионально важных аспектах окружающей действительности, своих внутренних ощущениях и т. д.);

– моделирование экстремальных и опасных ситуаций, эффективно осуществляемое такими педагогическими средствами и методами, как, например, полоса препятствий, психологическая полоса препятствий, профессионально-психологический полигон, учения, инструктажи, деловые игры, тренировка индивидуальных и коллективных действий, выполняемых по различным сигналам тревоги, и т. д.;

– работу по поддержанию оптимального социально-психологического климата, сохранению позитивного настроения, положительных эмоций и переживаний у сотрудников после успешного выполнения поставленных задач в условиях риска, экстремальной ситуации, когда исход событий мог бы быть неблагоприятным или даже критическим, иметь катастрофические последствия;

– обучение сотрудников методам и приемам психологической саморегуляции (дыхательным упражнениям и техникам, словесным способам самовоздействия по типу самоприказов, самопрограммирования, самоодобрения, навыкам управления мышечным тонусом, чередования расслабления и напряжения отдельных участков тела и т. д.).

2. *Обучение сотрудников правоохранительных органов специальным психотехническим приемам понижения тревожности и снятия страха.* Такие приемы ориентированы на быструю нейтрализацию негативных эмоциональных переживаний, формирование позитивного эмоционального фона, активизацию мыслительного процесса в четко заданном конструктивном русле.

Один из психотехнических приемов снятия страха – восприятие ситуации по принципу «будь что будет». Принято считать, что можно локализовать страх, если смотреть на ситуацию в соответствии с данным принципом. Мозг в данном случае прекращает деятельность по подсчету возможных угроз и их вариантов. В результате – на смену спутанным, лихорадочным мыслям приходит обостренное восприятие обстановки, сотрудник эффективнее включается в деятельность, а это, в свою очередь, также способствует вытеснению страха.

Еще одним способом снятия тревожности и нейтрализации страха является выполнение специальных дыхательных упражнений. Управляя своим дыханием, контролируя глубину, протяжность, плавность и длительность вдохов и выдохов, можно влиять на мышечный тонус, эмоциональное состояние.

Есть несколько видов дыхания, каждый из которых имеет свой эффект, свою технику, свои особенности выполнения: ключичный, грудной, брюшной.

Ключичное дыхание (верхнее, верхнегрудное, поверхностное) сопровождается движениями плеч и ключиц, обеспечивает заполнение воздухом лишь верхних частей легких. Данный вид дыхания рекомендуется применять после длительной монотонной работы, когда нужно быстро скинуть усталость и подготовиться к активной деятельности.

Дыхание, сопровождающееся движениями мышц живота, выполняемое посредством медленных и глубоких вдохов и выдохов, является релаксационным. Оно понижает уровень возбудимости нервных центров, расслабляет тело, вызывает общее чувство успокоения, безмятежности, умиротворенности.

Грудное дыхание, осуществляемое в отличие от брюшного часто, резко и прерывисто, возбуждает, увеличивает нервно-психическую напряженность, приводит мышцы в тонус, обеспечивает высокую работоспособность всего организма, вызывает состояние готовности к выполнению активных действий.

Специалист в области экстремальной психологии И. О. Котенёв провёл исследование сотрудников правоохранительных органов, работающих в чрезвычайных ситуациях, которое имеет существенное значение для организации профилактики негативных психологических последствий особых условий служебной деятельности. На основе полученных результатов уче-

ный констатирует, что влияние экстремальной ситуации на человека не всегда носит исключительно негативный характер и не всегда психологически травмирует его. Так, большая часть обследованных сотрудников сохраняла способность к оптимальной работоспособности (около 70%); половина сотрудников демонстрировала повышенную работоспособность и боеспособность; 1/5 личного состава эффективно преодолевали негативные условия и факторы служебной деятельности. Способность сохранять и реализовать такие способности в экстремальных ситуациях свидетельствует о высоком профессионализме сотрудников.

Напомним, что важнейшим свойством сотрудника, благодаря которому он способен эффективно решать поставленные служебные задачи, является эмоционально-волевая устойчивость. К факторам и вместе с тем средствам формирования и развития данного профессионально значимого качества относятся:

1. Сила мотивов. Чем более внутренний, осознанный и принятый характер имеет система мотивов служебной деятельности сотрудника, тем выше его эмоционально-волевая устойчивость. Для того чтобы эффективно преодолевать сложности особых условий служебной деятельности, сотрудник должен быть внутренне собранным, мобилизованным, обладать большим желанием добиться высоких результатов в своем деле, демонстрировать полную готовность к преодолению всех трудностей и невзгод на пути к успеху.

2. Наличие эмоционального, интеллектуального и волевого опыта выполнения служебных задач в особых условиях. Для интенсификации процесса адаптации молодых и неопытных сотрудников к условиям экстремального характера целесообразно проводить специальную (в том числе психологическую) подготовку, инструктажи, учения, организовывать просмотр тематических видеоматериалов, обучать навыкам идеомоторных тренировок (воссоздание в уме техники движений и действий) и т. п.

3. Проведение инструктажей. Данные мероприятия, осуществляемые руководителями подразделений непосредственно перед несением службы, являются обязательными. Доводимая до сотрудников информация должна быть полной, избыточной, содержать в себе необходимые в различных ситуациях алгоритмы действий и их последовательность. Эффективность решения оперативно-служебных задач во многом зависит именно от инструктажей.

4. Пример руководителя. Грамотные, взвешенные, спокойные действия руководителя является залогом успешности любой деятельности. Руководитель должен быть авторитетом для своих подчиненных, его решения и мнения должны иметь вес в служебном коллективе.

Исследование также показало, что до 20% обследуемых сотрудников оказались неспособными эффективно использовать наличествующие у них психические резервы и ресурсы, что, естественно, негативно сказывалось на их решениях, действиях, поведении в целом.

В свою очередь, 10% из них продемонстрировали дезадаптивные психологические реакции на воздействие стресс-факторов: симптоматику переутомления (значительное снижение работоспособности, ярко выраженные эмоциональные переживания негативного характера, проявления апатии, слабости, вялости, чувство бессилия и безнадежности, отсутствие сильных мотивов и побуждений и др.), и наоборот – перевозбуждения (беспочвенное состояние эйфории, повышенная суетливость, чрезмерная речевая активность, беспорядочность движений и низкая общая продуктивность деятельности в целом).

Очевидно, что сотрудники, относящиеся к вышеописанной категории, контрпродуктивно реагировали на воздействующую на них совокупность экстремальных факторов исходя из своих недостаточно развитых индивидуальных способностей противостоять им, справляться с ними.

В отличие от них, цельной, социально развитой личности сотрудника, уровень подготовки которого достаточен для принятия конструктивных решений и выполнения эффективных действий при попадании в экстремальную ситуацию, будут свойственны:

- согласованность мотивов, отсутствие внутриличностных конфликтов;
- установка на поведение, соответствующее нравственным представлениям сотрудника о границах допустимого и недопустимого, его этическим принципам, моральным ценностям и идеалам, пониманию чести, совести, справедливости;

- целеустремленность, решительность, вера в успех, подкрепленные осознанием правильности своей позиции, наличием системы сформированных профессиональных умений и навыков, выработанных личностных и профессиональных качеств, боевой дух, азарт, заинтересованность;

- осознанное отношение к происходящим событиям, понимание их сущности и содержания, четкое представление о роли и значении в этих событиях самого себя, служебного коллектива, системы правоохранительных органов в целом;

- высокий уровень готовности к выполнению решительных действий, преодолению сложных препятствий, к напряженной работе в режиме полной самоотдачи;

- наблюдательность, внимательность, бдительность, осторожность, осмотрительность, устойчивость к расслабляющим и дезориентирующим факторам;

- оптимальность психического состояния, владение собой, самоконтроль.

Однако, воздействие экстремальных факторов на личность сотрудника не ограничивается только лишь положительным влиянием. Имеют место и возможные негативные изменения в его состоянии и поведении, такие как борьба эгоистических и альтруистических мотивов, снижение работоспособности, растерянность, забывчивость, рассеянность, снижение уровня концентрации и объема внимания, демонстрация невысоких морально-нравственных качеств – трусости, неуверенности, безответственности и т. д.

На основе всего вышесказанного можно с полной уверенностью говорить о том, что проблема повышения эффективности служебной деятельности сотрудников правоохранительных органов в особых условиях требует таких необходимых решений, как:

- 1) организация специальной (в том числе, психологической) подготовки личного состава к несению службы в особых условиях;
- 2) систематическая психолого-педагогическая работа, ориентированная на формирование и развитие у сотрудников умений и навыков профессионального общения и бесконфликтного взаимодействия в условиях экстремальных ситуаций.

Значительный массив сведений, накопленных в области экстремальной психологии как отечественными, так и зарубежными исследователями, показывает, что важнейшими условиями обеспечения личной психологической безопасности сотрудников – особенно в ситуации риска – являются:

1. *Наличие знаний* о психофизиологических процессах, происходящих в организме в экстремальных условиях. Наибольшую тревогу вызывает неизвестность, когда непонятно, с чем приходится иметь дело, что будет дальше и как на это можно повлиять. Понимание сотрудником своего состояния, своих реакций, изменений в своём физическом и психологическом самочувствии дает ему ощущение контроля, предсказуемости.

2. *Наличие выработанной «модели поведения»* в экстремальных ситуациях. Постоянные инструктажи, тренировки, упражнения и т. д. позволяют сотруднику сформировать устойчивый план действий, необходимый арсенал умений, навыков и автоматизмов. Всё это дает ему возможность сэкономить драгоценное время при наступлении ситуации опасности, наиболее рационально применить имеющиеся ресурсы для обеспечения личной безопасности и безопасности других граждан, эффективно выполнить служебную задачу.

3. *Владение приемами психологической саморегуляции.* Выполнение служебных задач в особых условиях, как правило, осуществляется в условиях дефицита времени, ресурсов, в ситуации опасности, при которых, с одной стороны, сотрудник может испытывать потребность в психологической помощи, а с другой – получить ее просто не от кого. В таких случаях оказание психологической самопомощи является единственным способом стабилизации своего психического состояния, и от наличия в арсенале сотрудника соответствующих методов и приемов зависит его жизнь.

*Ауторегуляция* – это сознательная регуляция человеком своего состояния. Навыки антистрессового поведения желательно развивать, вырабатывая перманентную устойчивость к воздействию стрессоров. Ауторегулируемый методический подход обеспечивает гармоничное единство взаимосвязанных способов борьбы с негативными последствиями стресса. Наиболее

распространенные и эффективные методики ауторегулируемого антистрессового поведения – релаксация, концентрация, ауторегуляция дыхания, самопрограммирование на устойчивость к стрессу.

*Релаксация* – это метод снятия физического и психического напряжения; умение правильно расслабляться посредством мышц или разума. Для овладения данным методом не требуется специального образования, природных задатков или способностей, но необходима мотивация.

*Концентрация.* Неумение сосредоточиться – фактор, тесно связанный со стрессом. Как правило, современный человек ежедневно сталкивается с необходимостью выполнять большое количество разнородных задач в один отрезок времени и в быстром темпе. В таких случаях рекомендуется концентрация по команде – на слове или на счете, с помощью которой можно восстановить в памяти забытый факт, сосредоточиться на выполняемых действиях, сфокусировать свои умственные усилия на профессионально значимых процессах или объектах. При формировании у молодых сотрудников умений и навыков концентрации важное значение должно отводиться обучению эффективному распределению внимания, развитию объема внимания (способности контролировать одновременно несколько объектов или явлений) и сосредоточенности внимания (способности удерживать баланс между внутренними ощущениями и внешними событиями).

*Ауторегуляция дыхания.* Как уже было сказано выше, дыхательные техники и практики являются эффективным инструментом воздействия как на физическую, так и на психическую сферы личности. Глубокое, размеренное ауторегулируемое дыхание способствует успокоению и полной релаксации. Придание дыханию ритмичности нормализует психическое состояние, успокаивает нервы.

*Самопрограммирование на устойчивость к стрессу.* Самопрограммирование – один из основных методов саморегуляции, при котором человек сам задает своему организму программу действий через осознание необходимости изменений, постановку четкой цели и изменение собственных убеждений. К методам самопрограммирования относятся аффирмации, медитации, визуализации и т. д.

*Формирование установки на выживание.* Цель данного метода – формирование готовности сотрудника к эффективной, надежной, безопасной деятельности по выполнению служебных задач. Формирование установки на выживание включает в себя три элемента:

- 1) познавательный («Я осознаю реальность вовлечения меня в ситуацию, связанную с применением огнестрельного оружия и иных форм насильственных действий со стороны правонарушителей»);
- 2) эмоционально-оценочный («Я буду постоянно придерживаться внутреннего убеждения, что я не стану жертвой в опасной ситуации»);
- 3) поведенческий («Я буду всегда приближаться к подозреваемым с осторожностью, предвидя их возможное сопротивление»).

Один из рекомендуемых способов формирования установки на выживание – заполнение Обязательства о выживании. Обязательство о выживании – это письменное обещание самому себе следовать правилам осуществления профессиональной служебной деятельности, соблюдать меры личной безопасности, быть осторожным, бдительным, осмотрительным и внимательным и т. д.

Многое в неблагоприятных обстоятельствах служебной деятельности в особых условиях зависит и от сотрудника лично. Для того, чтобы ослабить стресс, ему необходимо:

- стараться сосредоточиться на контроле за своими действиями;
- делать все как можно более точно;
- стремиться контролировать не только себя, но и окружающих, ситуацию в целом;
- постараться увидеть себя со стороны;
- попытаться представить со стороны всю ситуацию;
- не поддаваться эмоциям, думать над своей задачей, задавая себе три вопроса: «Кто я?», «Где я нахожусь?», «Какова моя задача?»;
- чтобы прийти в себя, постараться вслух (если это возможно) описать себе ситуацию, в которой он оказался, но не придавать ей эмоциональных оценок;
- постараться воспринимать все окружающее сразу целиком.

Наличие у сотрудников правоохранительных органов четких представлений и достоверных знаний о сущности, содержании, динамике развития и особенностях эмоциональных состояний, сопровождающих выполнение служебных задач в особых условиях, а также осуществление мер профилактики негативных психологических последствий служебной деятельности в особых условиях, являются залогом их эффективной работы.

## Вопросы и задания

1. Раскройте понятие и опишите виды стрессов.
2. Дайте определение аффекта и охарактеризуйте его основные формы.
3. Каковы факторы стрессоустойчивости человека?
4. Каково соотношение понятий «острое стрессовое расстройство» и «посттравматическое стрессовое расстройство»?
5. Каковы первичные симптомы посттравматического стрессового расстройства?
6. Какие стрессогенные факторы вызывают психическую дезадаптацию в особых условиях.
7. Опишите методы профилактики негативных эмоциональных состояний.
8. Разработайте рекомендации по снижению влияния негативных факторов служебной деятельности в особых условиях на психическое состояние сотрудников.
9. Раскройте сущность и классификацию стрессогенных факторов, вызывающих психическую дезадаптацию сотрудника.
10. Опишите методы психофизиологической коррекции негативных психологических последствий служебной деятельности в особых условиях.
11. Укажите способы определения психофизического состояния человека в особых условиях и меры экстренной релаксации.
12. Разработайте план мероприятий по профилактике негативных психологических последствий служебной деятельности в особых условиях.
13. Дайте развернутые ответы на следующие вопросы:
  - 13.1. Какую психологическую помощь можно оказать человеку, находящемуся в состоянии истерики?
  - 13.2. Каковы приёмы оказания экстренной психологической помощи жертвам ЧП и ЧС?
  - 13.3. Можно ли преодолеть наступление негативных изменений в группе из пяти сотрудников правоохранительных органов, находящихся в экстремальной ситуации (в окружении противника)?
14. Оцените эффективность метода групповой поддержки, применяемого в работе с сотрудниками правоохранительных органов, страдающими ПТСР. Ответьте на следующие вопросы:
  - 14.1. Каковы цели и задачи групп поддержки?
  - 14.2. Как сформировать группу поддержки?
  - 14.3. Каковы принципы работы в группе поддержки?
  - 14.4. Каким должен быть эффективный ведущий группы поддержки?

## ГЛАВА 5

### ИНФОРМАЦИОННО-ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ОСОБЫХ УСЛОВИЯХ

#### 5.1. Понятие информации, информационной опасности, информационного общества

Среди факторов, превращающих штатную ситуацию в экстремальную, в первую очередь следует выделить информационно-психологическую опасность.

*Информационное общество* – это закономерный этап в развитии социума, отличительными особенностями которого являются информационная глобализация и унификация, стремительное развитие телекоммуникаций, международной техносферы, которые определяют постепенное изменение образа жизни, культуры, темпов и ритма общественной и профессиональной жизни людей.

По мнению ряда исследователей, внедрение рыночно-стихийной регуляции в информационные пространства отдельных обществ и цивилизации в целом, превращение информации и знаний в товар привело к сознательному процессу фабрикации ложной информации.

*Информация* в современной ситуации выступает базовой ценностью, определяющей развитие не только каждого отдельного человека, но и различных сообществ и человечества в целом. Полнота и адекватность информации определяют качество принятия решений, эффективность распознавания и использования тенденций развития в различных сферах жизни, адекватность проектирования будущего на уровне социума и отдельных субъектов. Наличие объективной информации и ее постоянное обновление позволяют субъектам разных возрастных и профессиональных групп чувствовать свою психологическую защищенность, уверенность, благополучие, открывает новые перспективы развития личности и совершенствования профессиональной деятельности.

Становление информационного общества сформировало принципиально новые угрозы развитию личности, обладающие глобальностью проявления негативных последствий. Реальность информационных опасностей и угроз подтверждают принятые направления стратегии национальной безопасности России.

Риски и угрозы информационного общества связаны с поверхностным, фрагментарным восприятием человеком окружающего мира, замещением духовной культуры узкопрофессиональными знаниями, деформацией досуга, ориентацией на развлекательность, вытеснением реального живого общения, изменением характера человеческого мышления от творческого к инструментальному и формализованному.

В особых условиях служебной деятельности возрастает информационная неопределенность или отсутствуют возможности сотрудником получить достоверную информацию, вследствие чего он находится в состоянии стресса, паники, снижается его способность адекватно ориентироваться и действовать. Нарушение информационно-психологической безопасности приводит к проблемам функционирования психических процессов, возникновению нежелательных состояний психики и деструктивных личностных изменений, дестабилизации активности человека в профессиональной и повседневной деятельности.

В современной психологии существуют различные определения информационно-психологической безопасности. Под *информационно-психологической безопасностью* понимают состояние защищенности отдельных лиц и (или) групп лиц от негативных информационно-психологических воздействий и связанных с этим иных жизненно важных интересов личности, общества и государства в информационной сфере. Информационно-психологическая безопасность является одним из аспектов психологической безопасности личности.

В связи с этим *информационно-психологическая безопасность* понимается как состояние защищенности личности, обеспечивающее целостность человека как активного социального субъекта и возможности его развития в условиях информационного взаимодействия с окружающей средой.

## **5.2. Угрозы и критерии информационно-психологической безопасности**

Информационно-психологическая безопасность, находится на стыке информационной и психологической безопасности, ее отличают своеобразие и специфика угроз.

Отечественные исследователи, рассматривая проблему информационно-психологической безопасности, выделяют *угрозы информационной безопасности*, под которыми понимают фактор или совокупность факторов, создающих опасность функционирования информационной среды общества и личности.

Распространение угроз информационной безопасности в современной ситуации связано с развитием глобальной компьютерной сети, возникновением зависимости от интернет-среды, неосознаваемым потреблением огромных объемов информации.

К *угрозам информационной безопасности* относятся:

- неконтролируемое размещение в Интернете информации асоциального и антисоциального характера, вредоносных программ;
- манипуляции сознанием людей, распространение слухов (спонтанных, искусственно созданных), оказывающих отрицательное влияние на поведение аудитории (панические настроения, иррациональное поведение, аффективные состояния и др.);

- несанкционированное нарушение инсайдерами и киберпреступниками конфиденциальности интернет-ресурсов, личных страниц в социальных сетях, кибербуллинг, тайны частной переписки;

- пропагандистские воздействия на интернет-аудиторию со стороны зарубежных и отечественных информационных экстремистов; ведение информационных войн, агрессивные пиар-воздействия.

К основным угрозам информационно-психологической безопасности относится возможность наступления негативных последствий для субъектов, подвергающихся информационно-психологическому воздействию:

- нанесение вреда здоровью человека;
- противодействие свободе волеизъявления человека, формирование у него синдрома зависимости;

- потеря способности к политической, культурной, нравственной самоидентификации человека;

- деструктивное влияние на общественное сознание и сознание личности;
- нарушение единого информационного и духовного пространства России, сложившихся традиционных устоев и общественной нравственности, деформация жизненно важных интересов личности, общества и государства.

Психологическое воздействие на личность через информацию можно относить к информационным угрозам, если оно влечет следующие проявления у субъекта:

- ошибки восприятия или понимания информации, которые приводят к нарушению субъектом социальных, производственных или бытовых функций, что ведет к нарушению деятельности и недоверию к источникам информации;

- ухудшение психического и физиологического состояния – возрастание напряженности, тревожности, чрезмерная экзальтация или, наоборот, депрессия, увеличение частоты интенсивности социально-психологических ситуаций;

- снижение способности к личностному самоопределению, самореализации, к самостоятельному принятию жизненно важных решений;

- повышение психиатрической или психогенной соматической заболеваемости, пограничных нервно-психических расстройств;

- изменения типа акцентуаций характера, деформации структуры интеллекта и мотивационной направленности личности.

Информационные воздействия на сферу сознания широко используются в социальной практике для формирования общественного мнения по культурным, политическим, потребительским и другим вопросам, что способствует развитию общества, социализации личности, организации ее личной и профессиональной деятельности в референтных группах. Однако информационные угрозы сознанию являются наиболее опасными. Они вызываются воздействиями (манипулирование, зомбирование, программиро-

вание, навязывание стандартов и др.), направленными на вытеснение имеющихся у субъекта представлений, ценностей и смыслов, утрату жизненных целей и планов, входящими в противоречие с чуждыми, иллюзорными, навязанными способами взаимодействия с окружающими людьми и миром.

Информационные перегрузки сознания людей ведут не только к психическим расстройствам, но и тяжелым психическим заболеваниям. Информационные воздействия направлены прежде всего на сознательное искажение информационной картины мира, присвоение субъектом ложной информации, длительность сохранения и использования ее ожидаемым образом в организации жизнедеятельности.

Информационные угрозы эмоциональной сфере человека, его эмоциям, чувствам и настроениям связаны с воздействиями на его эмоциональные состояния (эмоциональная напряженность, раздражительность, фрустрация, нестабильность и др.) и направлены на побуждение к некритичному исполнению действий, по целям расходящихся с векторами его активности и самореализации. Формирование заданных эмоциональных состояний под влиянием информационного воздействия предполагает следующую последовательность изменений «информация – личностный смысл – эмоциональное состояние – поведенческая активность». Однако данная последовательность не всегда реализуется в силу динамичности изменений в эмоциональной сфере человека, особенно в экстремальных ситуациях.

Информационные угрозы познавательной сфере человека направлены на качественное изменение познавательных процессов, упрощение механизмов их функционирования (клиповое восприятие, тоннельное мышление, ослабление памяти, разрушение творческого воображения) и снижение вследствие этого уровня адекватности получаемой им информации, способности различать истинное и ложное, полезное и бесполезное. Это связано с разрушением социокультурных ценностей, традиций и механизмов их воспроизводства новыми поколениями.

Все типы информационных угроз направлены на создание условий для прямого присвоения субъектом управляющих информационных воздействий, разрушение контроля над реализацией действий, неприемлемых с точки зрения личностного и профессионального развития.

*Критериями информационно-психологической безопасности личности* выступают:

- доступность, связанная с возможностью реализовывать информационные права и свободы;
- пертинентность, определяемая содержанием информационных потребностей и степенью их удовлетворения; интересом к различным источникам информации и связанными с ними ожиданиями;
- ценность, предполагающая осознание влияния информационных процессов и технологий на развитие личности, общества и биосферы; ин-

формированность об информационно-психологических опасностях и угрозах; признание приоритета информационно-психологической безопасности личности; устойчивую направленность на освоение механизмов информационно-психологической самозащиты; отношение индивида к личной безопасности как к общественному благу;

– адекватность, раскрывающая целостное представление об информационной сфере деятельности; способность давать субъективную когнитивно-эмоциональную оценку ситуации как потенциально опасной; наличие информационно-компьютерной грамотности.

Вред, наносимый человеку информационно-психологическим воздействием, может привести к необратимым последствиям, может проявиться отсрочено, что предполагает создание условий для обеспечения информационно-психологической безопасности личности с учетом научно обоснованных принципов и подходов.

Выделяют следующие подходы к обеспечению информационно-психологической безопасности личности: запрещающие, просвещающие и развивающие.

*Запрещающие подходы* в практике преодоления информационных угроз основаны на ограничении в отношении потребления субъектом или некоторым сообществом определенной информации, что позволяет исключить действие конкретных негативных информационных факторов. В практике повышения информационно-психологической безопасности личности реализация данных подходов затруднена сложностью выработки критериев для адекватной оценки степени угрозы информации, ее блокировки, возможностями субъекта по блокированию каналов поступления искаженной или вредоносной информации.

*Просвещающие подходы* основаны на включении субъекта в информационное пространство, развитии критического мышления (сомнение, анализ, сопоставление и др.), получении им адекватной информации о значимых для него объектах (событиях), угрозах, способах защиты от негативной информации, нейтрализации внешнего воздействия, сохранения устойчивости к негативным информационно-психологическим воздействиям.

Реализация *развивающего подхода* отличается использованием технологий развития личности в качестве средства противодействия угрозам информационно-психологической безопасности. Он позволяет предупреждать риск информационной перегрузки, более адекватно отвечать на информационно-психологические угрозы и обеспечивает соответствие уровня развития творческого и позитивного начала личности ее жизненным перспективам.

В практике обеспечения информационно-психологической безопасности личности рекомендуется использовать возможности всех трех рассмотренных подходов к противодействию угрозам информационно-психологической безопасности личности.

Обладая множественностью и широким диапазоном последствий, опасности и угрозы информационно-психологической безопасности настоятельно требуют изучения причинно-следственных и содержательно-феноменологических особенностей, а также разработки подходов к их профилактике и психологической помощи, формированию способности личности адекватно оценивать содержание и направленность информационных воздействий.

Таким образом, осуществление информационно-психологической безопасности служебной деятельности в особых условиях связано с противодействием ведению информационных и информационно-психологических войн, защитой от ложной информации и информационного шпионажа, а также борьбой с правонарушителями, использующими новейшие информационные технологии и средства связи.

### **5.3. Меры по обеспечению информационно-психологической безопасности**

Степень негативного воздействия информации на личный состав можно определить по ряду признаков:

1) отрицательное эмоциональное состояние – беспокойство, напряжение, раздражение, возбуждение, страх, тревога, озлобленность и пр., несвойственные и не наблюдаемые ранее у субъекта;

2) изменения в суждениях, оценках, нелогичная аргументация, транслирование негативной информации, подхватывание слухов;

3) склонность спорить, воинственно навязывая «свое, правильное мнение» (что является признаком заражения способом коммуникации);

4) использование манипуляций (критических сравнений, обесценивания, агрессивных атак, насмешек);

5) увеличение времени, проводимого за просмотром опасного, разрушительного контента, включенность в комментирование и хейтерство (выражение ненависти и неприязни).

Содержательный анализ выявленных деструктивных информационно-психологических воздействий на сознание личного состава показывает, что противодействие ему должно представлять собой систему согласованных и взаимосвязанных по целям, задачам, объектам и времени информационно-психологических и оперативно-профилактических мероприятий.

Залогом успешного противодействия попыткам информационно-психологической дестабилизации личного состава правоохранительных органов является формирование благоприятного социально-психологического климата в служебных коллективах и поддержание оптимального морально-психологического состояния личного состава, которое определяется глубоко-

ким осознанием сотрудниками важности деятельности по обеспечению правопорядка, моральной готовностью к выполнению служебных задач, высоким профессионализмом, психологической устойчивостью.

Необходимо проводить работу по формированию умений и навыков, которые обеспечивают устойчивость личного состава к манипуляциям: способность выявлять и распознавать его признаки, знание методов и приемов противодействия манипуляциям, навыки саморегуляции и мобилизации ресурсов личности для успешного выполнения служебных задач в условиях негативного информационно-психологического воздействия.

В настоящее время учеными выделяются наиболее значимые методы информационно-психологического противодействия [17]:

- определение возможных и существующих источников деструктивного информационно-психологического воздействия, выявление методов и приемов их нейтрализации, минимизации психологических последствий;

- превентивное информирование сотрудников по наиболее актуальным для них темам и вопросам. Следует учитывать, что первое сообщение на интересующую тему обычно оказывает влияние на восприятие последующих;

- обучение сотрудников приемам защиты от негативного информационно-психологического воздействия, различных форм манипулирования, основам информационной безопасности; разъяснение личному составу приемов и техники ведения деструктивной пропаганды;

- сохранение индивидуальности и собственного мнения, основанного на базовом наборе ценностей; защита своих культурных границ и традиций; умение связать разрозненные публикации в единую смысловую цепочку; навыки критического восприятия услышанного (прочитанного), даже если это мнение специалистов; опора на единомышленников;

- выработка у сотрудников психологической готовности к выполнению задач в условиях негативного информационно-психологического воздействия;

- индивидуальная работа с лицами, наиболее подверженными негативному воздействию.

Учитывая, что негативное информационно-психологическое воздействие – это «удар» по эмоциональной сфере, одной из эффективных мер защиты от него является технология убеждающего воздействия, суть которой заключается в том, чтобы с помощью логических аргументов сначала добиться от человека внутреннего согласия с определенными умозаключениями, а затем на этой основе сформировать и закрепить новые установки (или трансформировать старые), соответствующие поставленной цели.

Результативным приемом этой технологии является верификация информации – то есть проверка ее истинности, установлению достоверности.

Так, получив информацию, нужно задать вопросы:

- Каков источник этой информации? Кто ее автор?

- Откуда он взял эту информацию?
- Какие идеи он поддерживает?
- Какое мнение он стремится сформировать у читателя своим текстом, своим посланием?
- Для чего ему это?

Даже если человек не может ответить на эти вопросы в связи с масштабным потоком информации, уже просто задавая их, создается информационный иммунитет, поскольку появляется критическое осмысление поступающей информации.

Самый же надежный метод противодействия негативному информационному воздействию заключен в древней мудрости: «Сложно сломать то, что имеет стержень». Личностно и профессионально зрелый сотрудник, действующий в здоровом служебном коллективе, уже обладает защитными механизмами от негативного информационно-психологического воздействия.

Четкое следование служебному долгу, знание и строгое соблюдение сотрудником требований законодательства нейтрализует подавляющее большинство манипулятивных техник, помогает сделать осознанный и безошибочный выбор в ситуации неуверенности и сомнения.

## Вопросы и задания

1. Раскройте отличительные особенности информационного общества.
2. Обоснуйте проблемы, которые возникают у человека при взаимодействии с информационной средой.
3. На каком уровне – сознательном или бессознательном – зачастую осуществляются информационно-психологические воздействия? В чем они проявляются?
4. Дайте определение информационно-психологической безопасности.
5. Каковы угрозы информационно-психологической безопасности сотрудника, выполняющего служебные задачи в особых условиях?
6. Что такое информационная война?
7. Каковы основные направления информационной войны?
8. Какие критерии обеспечения информационно-психологической безопасности вы можете назвать?
9. Обоснуйте принципы формирования информационно-психологической безопасности личности и подходы к ее обеспечению.
10. Разработайте памятку по информационно-психологической безопасности для сотрудников, выполняющих обязанности в особых условиях.
11. Разработайте собственную классификацию информационно-психологических угроз, с которыми могут столкнуться сотрудники правоохранительных органов при выполнении служебно-боевых задач в особых условиях?
12. Составьте психологический портрет личности, в значительной степени подверженной информационно-психологическому воздействию.
13. Назовите индивидуально-психологические особенности личности, детерминирующие низкую подверженность информационно-психологическому воздействию.
14. Определите, какие профилактические мероприятия для обеспечения информационно-психологической безопасности можно проводить в подразделениях правоохранительных органов, выполняющих служебно-боевые задачи в особых условиях (например, в зоне СВО). Дайте развернутый ответ.
15. Предложите несколько рекомендаций по психологическому обеспечению безопасности граждан при проведении массовых мероприятий.
16. Как связаны современные представления об информационных войнах с древнекитайским полководцем Сунь-цзы?
17. Почему информационно-психологические операции получили название тайных? В чем их суть?
18. Как радикальным мусульманским организациям Ближнего Востока удастся противостоять в информационном противоборстве США и их союзникам (на примере ливано-израильской войны 2006 года)?
19. Опишите эволюцию методов информационного противоборства.
20. Охарактеризуйте роль сети Интернет в информационном противоборстве.

## Г Л А В А 6

### ОСОБЕННОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СОТРУДНИКОВ ПРАВООХРАНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ В ОСОБЫХ УСЛОВИЯХ

#### 6.1. Сущность воздействия и взаимодействия в процессе общения

В психологии *воздействие* трактуется как изменение психологического состояния человека, его поведения, личностно-смысловых образований (установок, мнений, целей, оценок и др.) другим человеком или группой людей.

Исследователи выделяют различные виды данного процесса:

– *направленное воздействие*, целью которого является изменение поведения, мнения, установок и пр. конкретного человека;

– *ненаправленное воздействие*, которое заключается в том, что субъект воздействия не ставит себе цель вносить какие-либо изменения, например, в намерения, ценности или поведение индивида, и эти трансформации происходят как бы сами по себе, иногда лишь на основе самого факта присутствия субъекта.

Также выделяют *прямое воздействие*, заключающееся в открытом, непосредственном предъявлении партнеру своих требований, нацеленных на изменение поведения или деятельности, и *косвенное воздействие*, осуществляемое путем изменения социального окружения индивида, через которое меняются личностные качества и поведенческие характеристики.

Эффективное воздействие на партнера в процессе общения обеспечивается в пределах границ, обозначенных установками «*предпочтительный максимум*» и «*приемлемый минимум*», путем использования различных *способов и приемов*: важную роль играет выбор места, времени и состава участников взаимодействия (целесообразно исключить присутствие незаинтересованных лиц и отвлекающие факторы), рациональное построение пространства взаимодействия, установление психологического контакта и создание благоприятной атмосферы через убеждения, рефлексорное закрепление реакций, психическое заражение.

Воздействие должно оказываться с учетом психологических особенностей собеседника. Кроме того, следует обращать внимание на описанные Р. Чалдини психологические принципы, соответствующие механизмам социального влияния [33]:

– взаимный обмен (большинство людей склонны отвечать любезностью на любезность, а оказанную услугу «оплачивать» встречной услугой);

– обязательство и последовательность (большинство людей в гораздо большей степени склонны добросовестно выполнять принятые на себя обязательства, чем это может показаться на первый взгляд, так как эти качества ценятся обществом);

- социальное доказательство (личность склонна следовать убеждениям и поведенческим моделям, разделяемым другими людьми);
- благорасположение (люди склонны выполнять просьбы и требования тех, кто им нравится);
- авторитет и дефицит (ценность объекта повышается в том случае, если он становится для нас недоступным).

Процесс воздействия будет затруднен, если игнорировать вербальные и невербальные сигналы собеседника, не замечать негативных изменений в его настроении. Данные изменения, обычно, проявляются в повышении или понижении громкости голоса, трансформациях его тембральных характеристик, сужении зрачков, асимметричной мимике, закрепощенных, застывших позах и т. д.

Сообщаемая собеседнику информация должна располагаться в определенной последовательности:

- в самом начале информация, способная сразу заинтересовать (прием «зацепки») или та, которую необходимо запомнить;
- в середине – то, что может затронуть эмоциональную сферу, вызвать обиду или неоднозначные реакции;
- в завершении – просьба или требование, которые собеседник должен выполнить.

Главным условием проникновения той или иной информации в сознание человека является ее соответствие психофизиологическим возможностям реципиента, то есть, не всякое сообщение будет являться воздействием в силу объективных обстоятельств. Так, например, установлено, что наиболее удобные для восприятия сообщения должны, во-первых, состоять из фраз, включающих не более тринадцати слов, во-вторых, паузы между фразами должны составлять около пяти-шести секунд, и, в-третьих, скорость проговаривания слов не должна превышать двух с половиной слов в секунду. Также известно, что наиболее внимательно человек воспринимает слова говорящего во время первых десяти-пятнадцати секунд контакта. По прошествии этого времени его мысли работают не в направлении определения смысла услышанных слов, а в направлении определения собственной позиции по поводу предмета общения.

Существуют *специальные методы вербального и невербального воздействия на собеседника*. К ним относят: убеждение, внушение, психическое заражение, подражание, рефлексорное закрепление реакций, технику задавания вопросов. Рассмотрим их.

*1. Метод убеждения.* Данный метод предполагает осуществление воздействия на сознание человека посредством обращения к его способности к критическим суждениям. Убеждение достигает своих целей тогда, когда передаваемая информация тщательно отобрана и выверена, логично структурирована и упорядочена. Применение метода убеждения позволяет оказы-

вать на партнера сильное воздействие за счет побуждения его к самостоятельному формулированию выводов, оценок, отношений. Данный метод не является эффективным в отношении людей, находящихся во власти сильных отрицательных эмоциональных переживаний, не способных мыслить критически, заикленных на одних и тех же идеях и мыслях, имеющих негативные предрасположения по поводу обсуждаемой информации.

2. *Метод внушения.* Внушением называется процесс оказания воздействия на личность через бессознательную сферу психики. При реализации данного метода отсутствует критическое восприятие получаемой информации, ее развернутый логический анализ и оценка. Эффективность метода внушения определяется характеристиками личности, оказывающей воздействие (волевыми качествами, личным обаянием, авторитетом для внушаемого), суггестивностью (внушаемостью) объекта воздействия (наличием свойств и качеств, в силу которых он поддается чужому влиянию), а также характером их отношений, особенностями процесса общения и т. д.

3. *Психическое заражение.* Суть данного метода заключается в распространении своего эмоционального состояния одним партнером по общению на другого на психофизиологическом уровне. К средствам такого заражения можно отнести улыбку, энтузиазм, азарт и др.

4. *Рефлекторное закрепление.* Данный метод представляет собой процесс формирования условного рефлекса, осуществляемый с помощью эмоционального якорения.

За термином «эмоциональный якорь» скрывается конкретный стимул (триггер), запускающий четко определенную эмоциональную реакцию. Якорь привязывает эмоцию радости, воодушевления, раздражения, грусти, отчаяния и т. д. к чему-то – зрительному образу, движению звуку, запаху и т. д., и в большинстве случаев люди не осознают этой цепочки.

Например, девушка увидела ромашки и вдруг загрустила; юноша зашел в кафе выпить кофе, уловил запах выпечки, и сердце наполнилось щемлящим ощущением счастья, как в детстве; почему-то во время обычного телефонного разговора с кем-то человека охватило чувство беспомощности и ничтожности.

В каждом из примеров триггер (вид ромашек, запах выпечки, определенный тон собеседника) сыграл роль спускового крючка для эмоциональной реакции – именно той, что последовала. Когда-то в личном опыте людей из приведенных примеров случился инцидент, где два элемента присутствовали параллельно, одновременно, вместе, и мозг объединил эти два фактора. При этом бессознательное не отделило сопутствующие детали от сути, поставив знак равенства между двумя объектами: ромашки = грусть, осуждающая интонация в мамином голосе = чувство беспомощности и ничтожности и т. п. При этом факт, что связь между двумя явлениями непрямо и отношения не причинно-следственные, остался за пределами осознания, и образовался стойкий эмоциональный якорь.

Эмоциональные якоря отличаются друг от друга тем, каким образом мы их воспринимаем, – видим, слышим или ощущаем. Другими словами, якоря бывают разных *модальностей*:

– визуальные якоря – внешние черты чего-либо (кого-либо), цвета, жесты, предметы обстановки и т. п. Примеров таких триггеров в нашей жизни множество: почти любое увиденное изображение вызывает в нас какие-то эмоции, ассоциации, состояния, мысли;

– аудиальные якоря – звуки, тон, тембр, высота, интонации и т. п. Эти якоря также присутствуют в нашей жизни в большом количестве: можно вспомнить, что какая-то мелодия вызывает прилив энергии и энтузиазм, а звук будильника – включает не очень приятные эмоции и мысли, даже если его услышать в сериале;

– кинестетические якоря – ощущения, запахи, вкусы, прикосновения и т. п. Их сложнее отследить и осознать, но они очень мощные. Например, вы попробовали какой-то парфюм, не отойдя от неприятных эмоций после какого-то инцидента. Скорее всего, этот аромат будет навевать те же самые негативные эмоции.

Помимо модальностей якоря также различают по *эмоциональной направленности*. Есть положительные и отрицательные якоря – первые вызывают ресурсное состояние (приятное переживание), а вторые – нересурсное состояние (неприятное переживание). Их также могут называть позитивными и негативными, конструктивными и деструктивными якорями.

Механизм *якорения* достаточно прочно включен в нашу психику и определяется как *процесс связывания определенного стимула или события (внешнего триггера) с внутренним состоянием, эмоцией или реакцией*. При этом в последующем триггер и будет включать данную реакцию.

## **6.2. Психологический контакт и приемы его установления**

Психология общения рассматривает психологический контакт как общение и взаимодействие людей, сопровождающееся взаимными доверием и доброжелательностью, ориентацией на сотрудничество, отсутствием психологических барьеров.

Применительно к правоохранительной сфере, *психологический контакт* – это ситуативное состояние взаимоотношений сотрудника правоохранительных органов с гражданином, характеризующееся достижением взаимопонимания и снятием барьеров, препятствующих общению, в целях получения информации или совершения каких-либо действий, значимых для успешного решения оперативно-служебных задач.

Наличие психологического контакта является важным условием эффективного профессионального общения сотрудника. Психологический контакт отличают такие его свойства, как динамичность (он формируется

позапно, может усиливаться и ослабевать) и целенаправленность (цель – сделать общение возможным, а взаимодействие – продуктивным).

Психологический контакт может быть установлен на различных уровнях: эмоциональном, интеллектуальном, социальном и др. Данное обстоятельство имеет существенное значение с практической точки зрения, поскольку, например, невозможность установить психологический контакт с преступником на социальном уровне компенсируется возможностью установить его на интеллектуальном или каком-либо другом уровне.

В процессе установления и поддержания психологического контакта часто возникают трудности, называемые *коммуникативными барьерами*. Они могут быть связаны с особенностями восприятия общения его участниками, с психологическими особенностями, чертами, свойствами личности коммуникаторов, а также с ситуацией (временем, местом, обстоятельствами) общения – то есть, объективными, субъективными и ситуативными.

Рассмотрим несколько видов коммуникативных барьеров.

*Смысловой коммуникативный барьер* заключается в том, что, если в разговоре затрагивается неприятный для человека аспект, человек выключается из общения. Здесь действует тот принцип, что в доме повешенного не говорят о веревке. В связи с этим еще старые руководства для работников правопорядка содержали рекомендации, в соответствии с которыми им не следовало называть в беседе с подозреваемыми совершенное деяние преступлением, а использовать какой-нибудь более нейтральный термин.

*Мотивационный коммуникативный барьер* выражается в нежелании участника беседы вести откровенный разговор, наличии у него негативных предубеждений в отношении сотрудников и т. д. Основным фактором здесь выступает отсутствие мотивации к общению и сотрудничеству, и наоборот – наличие мотивов оказывать противодействие и сопротивление, скрывать значимую информацию, пресекать все попытки сотрудников установить контакт.

*Интеллектуальный коммуникативный барьер* является следствием ярко выраженного различия в интеллектуальном, образовательном и других уровнях коммуникантов, приводящего к рассинхронизации в кодировании и декодировании информации. Иными словами, имеет место «разговор на разных языках».

*Эмоциональный коммуникативный барьер* – нежелание взаимодействовать, вызванное эмоциональными переживаниями общающихся по отношению друг к другу или к предмету общения, а также их эмоциональными состояниями: грустью, гневом, подавленностью, обидой, апатией и т. д.

*Волевой коммуникативный барьер* имеет место, если один из партнеров по общению форсирует подчинение своей воле другого; другой вариант – когда собеседник связан обещанием не вступать в контакт третьим лицом, а также не может преодолеть других поведенческих установок.

*Тактический коммуникативный барьер* связан с тактикой поведения коммуникатора и заключается в несоответствии между намерением говорящего и реакцией адресата. В основе этого барьера, как правило, лежат заготовки – софизмы, формулы ответов, которые нейтрализуют результат воздействия, например: «Воруют все, особенно те, кто имеет власть!».

Коммуникативные барьеры в общении также могут стать причиной конфликта. Так, например, эмоциональный барьер может возникнуть между сотрудником полиции и гражданином в том случае, когда кем-то из них используется пренебрежительная и грубая форма общения. Такая форма общения может уязвить самолюбие, вызывать эмоциональную вспышку, привести к сильному раздражению, что может послужить причиной конфликта.

Коммуникативный барьер также может возникнуть в тех случаях, когда у человека имеется исключительное эмоциональное состояние, которое проявляется в крайней степени возбужденности, подавленности, истерике и др. В такой ситуации, как правило, у человека отсутствует возможность понимания и осмысления сущности той информации, которую он получает. Наличие данного факта ведет к созданию благоприятных условий для возникновения преграды психологического характера.

Психологический контакт – это одновременно и процесс организации взаимодействия, и условие реализации данного процесса.

Для его поддержания рекомендуется следовать нескольким простым правилам:

- 1) уделять особое внимание начальному этапу установления контакта;
- 2) выбирать тот или иной прием установления психологического контакта исходя из анализа собеседника и ситуации общения;
- 3) воспринимать установление психологического контакта как исходную точку общения, не стремясь к достижению всех целей коммуникации сразу.

Вступая во взаимодействие, большинство людей, как правило, уделяют недостаточное внимание началу беседы, выстраивая этот этап интуитивно или привычным образом – «на автомате». Вместе с тем, именно начало разговора воспринимается собеседником наиболее внимательно – в силу любопытства, интереса к чему-то новому, и т. д. Соответственно, определяющую роль в достижении цели общения играет именно его начало. Здесь, однако, важно иметь в виду, что началом контакта являются не первые произнесенные слова, а момент, в который один собеседник начал воспринимать другого. В связи с этим, важными являются не только форма и характер сообщений, но и внешний облик собеседника: осанка, мимика, жесты, и т. д.

Специалист в области психологии делового общения П. Мицич выделяет несколько выражений и действий, которые следует избегать в ходе деловой беседы, поскольку они создают дополнительные коммуникативные барьеры:

– демонстрацию признаков неуверенности («Простите за беспокойство», «Извините, если я помешал» и т. д.);

– демонстрацию неуважительного отношения к партнеру по общению («У меня мало времени на разговор с Вами», «Давайте очень быстро всё решим» и т. д.);

– демонстрацию тактики наступления, при которой собеседник вынужден занимать оборонительную позицию.

Особенности профессионального общения сотрудников правоохранительных органов, с одной стороны, указывают на довольно сложный его характер (необходимость иметь дело с «тяжелым» контингентом: маргиналами, социопатами, агрессорами, и т. д.), а с другой – предъявляют высокие требования к их коммуникативной компетентности. Сотрудникам необходимо обладать:

– способностью располагать к себе людей, вызывать у них чувство симпатии и доверия, формировать установку на сотрудничество, создавать и поддерживать атмосферу безопасности;

– коммуникабельностью, способностью быстро устанавливать психологический контакт с партнерами по общению;

– навыками быстрого подбора и реализации эффективных вербальных и невербальных форм и средств общения: тембра, тона, высоты голоса, дистанции, оптимальных словесных формул и т. д.;

– умением демонстрировать настойчивость, сохраняя при этом тактичность, дипломатичность, достоинство;

– способностью действовать в рамках различных ролевых позиций, перевоплощаться, примерять на себя черты и свойства другой личности;

– умением определять русло беседы, задавать ему нужные направления, управлять его формой и содержанием, причем в некоторых случаях – незаметно для собеседника, и др.

В процессе выполнения служебных задач сотрудникам правоохранительных органов нередко приходится вступать в правоотношения с гражданами, которые являются правонарушителями. В таком случае сотрудник использует те права и полномочия, которые ему предоставлены, и принимает меры к тому, чтобы прекратить те проявления антиобщественного характера, которые имеют место быть со стороны нарушителя. Как правило, такие взаимоотношения между сотрудником и нарушителем представляют собой ситуацию конфликта, так как в данном случае проявляется одно из условий конфликта – навязывание своей воли противнику, принуждение его поступать так, а не иначе.

Конфликт может быть спровоцирован или осложнен проявлением агрессии со стороны граждан. В своей профессиональной деятельности правоохранитель может столкнуться с различными агрессивными реакциями. Агрессия может быть физического характера, когда осуществляется нападение и причинение физического ущерба; вербального характера, выражающаяся в угрозах, оскорблениях, крике; косвенной и выражаться во вспышках ярости, сплетнях, сарказме, истерике, крике.

Кроме того, сотрудники правоохранительных органов могут сталкиваться с проявлениями подозрительности со стороны граждан по отношению к своим действиям.

Для того чтобы выбрать адекватную модель поведения, сотруднику следует понимать, в чем заключаются причины агрессии в каждом конкретном случае. Также важно учитывать, что агрессивностью обычно отличаются лица с повышенным уровнем тревожности, бессознательной неуверенности в своем биологическом и социальном статусе.

В значительной части случаев для того, чтобы нейтрализовать агрессивные состояния гражданина, сотруднику бывает достаточно дать ему возможность до конца высказаться. Неважно, что он говорит, – сотруднику следует проявлять искреннее уважение и внимание. На вопросы и реплики гражданина необходимо отвечать спокойно и уверенно, несмотря на тон, стараясь перевести разговор с эмоционального уровня к взаимному обсуждению сложившейся проблемы.

Наличие необходимых знаний, умений и навыков дает возможность сотруднику правоохранительных органов избрать такие приемы поведения в конфликтной ситуации, которые могут оказать на гражданина определенное воздействие. Гражданам, как правило, свойственно ориентироваться на поведение сотрудника. Исходя из этого, если сотрудник действует решительно и уверенно, то гражданин может засомневаться в правомерности собственных действий.

Если гражданин ведет себя оскорбительно по отношению к сотруднику, не следует повышать голос, проявлять грубость. Следует предупредить гражданина, что тот может быть привлечен к ответственности за оскорбление должностного лица. Наличие подобной угрозы способно вызвать у гражданина произвольный эмоциональный прогноз собственного поражения, в результате чего он пересмотрит свое поведение. Также нужно отметить, что наличие у сотрудника властного взгляда является тяжелой нагрузкой на психику оппонента. Это способно существенно снизить готовность к дальнейшему сопротивлению.

Сотруднику правоохранительных органов необходимо владеть навыками управления собой для того, чтобы его действия не давали повода для возникновения конфликтной ситуации. Если при установлении психологического контакта преодолеть экспрессию гражданина не получается, сотруднику следует создать условия, благоприятные для применения иных методов купирования конфликта.

Наличие строгого контроля за собственным поведением и использование тех или иных способов, связанных с воздействием на поведение граждан, может дать возможность разрешить конфликтную ситуацию. Сотрудникам необходимо помнить также о правилах этики, которые позволяют предотвратить конфликт на стадии зарождения, или ликвидировать уже возникший конфликт.

Итак, существует множество способов начать беседу, но, как показывает практика, имеется несколько приемов, позволяющих добиться желаемого результата наиболее эффективно и в короткий срок. Рассмотрим их.

1. *Прием формирования эмоционально-положительной связи.* Он заключается в установлении непринужденной неформально-деловой атмосферы общения с собеседником на основе «психологического поглаживания». Взаимодействие с партнером осуществляется с позиции «на равных».

2. *Прием активизации взаимопонимания.* Тема разговора фиксируется на круге вопросов, по которым у собеседников единая точка зрения, в ходе контакта высказываются взгляды и мысли, совпадающие со взглядами и мыслями собеседника, при несовпадении мнений охотно принимается его точка зрения. В результате собеседник как бы «насыщается» согласием и, если реализация приема была грамотной, без переигрывания и фальши, – он готов к продолжению разговора и сотрудничеству.

3. *Прием «зацепки».* В начале контакта кратко излагается ситуация или проблема, которая увязывается с содержанием беседы, а затем используется в качестве «зацепки» как исходная точка беседы. Данный прием используется только на начальной стадии установления контакта, его эффективность носит вероятностный характер.

4. *Прием стимулирования игры воображения.* Он предполагает постановку в начале беседы множества вопросов, которые связаны с планируемой темой беседы и поэтому могут заинтересовать собеседника. Предполагается, что партнер по общению проявит интерес и захочет высказаться по одному из вопросов. Основным моментом, определяющим успех применения этого приема, является правильная оценка собеседника.

5. *Прием «прямого подхода».* При его использовании переход к делу осуществляется непосредственно, без какого-либо вступления. Схематично это выглядит следующим образом: вкратце сообщается причина, которой вызвано обращение, далее следует быстрый переход от общих вопросов к частным, затем – обсуждение темы беседы. Этот прием «холоден» и рационален, имеет прямой характер и подходит прежде всего для кратковременных контактов. Чаще всего прием «прямого» подхода используется в рамках побудительного и информационного видов профессионального общения.

В заключение рассматриваемого вопроса следует обратить внимание на несколько важных моментов.

Во-первых, необходимо иметь в виду, что каждый человек, являясь существом социальным, живет в постоянном общении и взаимодействии с другими людьми. Опыт социальной жизни формирует у него определенные представления об общении вообще и о его отдельных способах и приемах, в частности. Таким образом, вступить во взаимодействие с новым собеседником – это значит столкнуться с целой системой его убеждений и представлений. Например, есть некоторые категории граждан, для которых наличие служебной формы сотрудника правоохранительных органов само по себе

является барьером. В таких случаях нужно действовать осмотрительно, не торопясь, не ставить перед собой нереальных, неразрешимых задач, и помнить, что сложности в установлении психологического контакта – обычная ситуация в профессиональном общении.

Во-вторых, для того, чтобы успешно применять приемы установления и поддержания психологического контакта, необходимо иметь высокий уровень владения техниками профессионального общения. Частное, не системное, фрагментарное и разрозненное использование отдельных рекомендаций не приведет к значительному повышению коммуникативной компетентности сотрудника.

В-третьих, состояние психологического контакта – это переживание взаимного доверия, сопровождаемое легкостью отношений людей, позволяющее им успешно общаться и решать совместные задачи. Непременным условием установления такого контакта является преодоление психологических барьеров, которые затрудняют достижение взаимопонимания, вызывают настороженность, недоверие и другие негативные психологические явления. Наиболее известными в ряду таких барьеров являются смысловые, интеллектуальные, эмоциональные, мотивационные, волевые и тактические.

### **6.3. Нереплексивное и рефлексивное слушание как методы поддержания психологического контакта**

Одной из основных причин неэффективного профессионального общения в деятельности сотрудников правоохранительных органов является их неумение слушать собеседника. Вследствие отсутствия в арсенале сотрудника этого важнейшего коммуникативного умения он вынужден терять значительную часть служебной информации, получаемой в процессе общения, испытывать сложности в установлении и поддержании психологического контакта и др.

*Слушание* – это активный коммуникативный процесс, который требует значительных усилий со стороны слушающего и предусматривает равную ответственность за сохранение целостности, осмысленности и достоверности передаваемой информации между слушающим и говорящим.

Слушание возможно благодаря различию скоростей устной речи и умственной деятельности по восприятию и переработке содержания услышанного. Средняя скорость говорения составляет примерно 125 слов в минуту. При этом человек способен воспринимать речь, произносимую на гораздо более высокой скорости – до 400-500 слов в минуту.

Различие между скоростью речи и умственной деятельностью может стать причиной невнимания, особенно в случаях, когда говорят медленно или неинтересно.

Следующая причина сложностей в общении заключается в том, что многие люди воспринимают слушание как простое молчание. Они не придают должного значения активной позиции слушающего, необходимым умениям, навыкам и качествам, использование которых делает этот процесс осмысленным, эффективным, высокорезультативным.

И, наконец, еще одна причина затруднительного общения кроется в том, что довольно часто люди бывают чрезмерно заняты собственными мыслями, делами, заботами, и это не дает им возможности услышать еще хоть кого-то, кроме себя.

Важнейшее значение в процессе слушания имеет правильная установка на восприятие партнера по коммуникации. Позитивная установка детерминирует восприимчивость, открытость, готовность выслушать собеседника, принять его мнение, даже если оно отлично от мнения слушающего. Негативная установка, наоборот, является причиной отрицательного отношения к собеседнику и его сообщениям, излишней критичности, скрытности, неоправданных ожиданий от результата коммуникации, негативных эмоциональных переживаний.

Сотруднику правоохранительных органов важно владеть техниками активного слушания. К ним относятся нерефлексивное, рефлексивное и эмпатическое слушание.

*1. Нерефлексивное слушание.* Данный метод представляет собой наиболее простой способ поддержания интереса к общению и включенности в него, который состоит в демонстрации внимательного молчания без осуществления попыток вмешиваться в повествование партнера. Нерефлексивное слушание требует физического и психологического внимания и направлено на выражение понимания, одобрения и поддержки. Наиболее эффективен этот метод в разговоре с темпераментным, эмоциональным, возбужденным партнером.

Средства осуществления нерефлексивного слушания минимальны: поддакивания, подбадривающие и уточняющие нейтральные фразы («Да?», «Продолжайте, продолжайте. Это интересно», «Понимаю», «Можно ли подробнее?» и т.д.).

Значительную часть информации человек передает с помощью невербальных средств общения (мимика, жесты, тембр и темп голоса, покашливания, паузы, смех, плач, дистанция и многое другое). Владение техниками невербального общения, то есть, с одной стороны, сознательное использование жестикуляции, мимики и пантомимики, а с другой – «считывание» невербальных проявлений собеседника, также может быть эффективно применено в процессе нерефлексивного слушания. Речь идет, в частности, о так называемых «буферных» фразах («У вас вид счастливого человека», «Вас что-нибудь беспокоит?», «Вы чем-то встревожены?», «Что-то не так?» и т. д.).

Применение техники нерефлексивного слушания особенно эффективно в следующих ситуациях:

- партнер по общению активно выражает желание высказать свою точку зрения по поводу обсуждаемых вопросов, выражает значительный энтузиазм по поводу беседы;

- партнер по общению очень хочет поговорить о наболевших вопросах, имеющихся у него в большом количестве, демонстрирует взволнованность, возбужденность;

- ситуация беседы имеет напряженный характер, затрагивает неприятные или болезненные для партнера вопросы, вызывает у него много разнородных чувств и переживаний;

- партнер по общению испытывает значительные трудности при озвучивании вопросов, проблем и забот, которые его беспокоят, теряется, смущается, сбивается и т. д.;

- при обсуждении деловых вопросов, когда очень важно сохранять беспристрастие и невозмутимость, четко различать личную и профессиональную сферы жизни, удерживать эмоции под контролем.

Есть и такие ситуации, когда нерефлексивное слушание не рекомендовано к применению. К ним относятся:

- отсутствие у собеседника желания идти на контакт, говорить, взаимодействовать;

- обстоятельства, когда наша минимальная реакция на фразы собеседника может быть неверно истолкована им (например, кивок трактуется как знак согласия, хотя не является таковым);

- партнер по общению испытывает значительную потребность в более активной реакции, поддержке, обратной связи;

- партнер по общению активно стремится навязать своё общение в неподходящих для этого условиях и обстоятельствах.

*2. Рефлексивное слушание.* Использование данного метода выражается в установлении обратной связи с собеседником. Основная цель установления обратной связи – осуществление контроля того, насколько верно было воспринято, интерпретировано и истолковано услышанное. Навыки рефлексивного слушания кажутся простыми, но это ощущение обманчиво. Требуется много практики, упражнений и тренировок для того, чтобы довести их до уровня, при котором процесс рефлексивного слушания будет органичным и естественным.

К основным трудностям, преодоление которых осуществляется за счет применения рефлексивного слушания, относят:

- 1) многозначность большинства слов, употребляемых в общении (смысл, которым наделяется то или иное слово в сознании говорящего, совсем не обязательно будет воспринят слушающим точно так же);

- 2) «закодированность» значения большей части сообщений (вкладывание смысла в сообщения предполагает необходимость раскодирования этого смысла реципиентом);

3) затрудненность открытого самовыражения (большое количество условностей приводит к тому, что собеседникам приходится предварять свои сообщения небольшими вступлениями, из которых сложно вычлениить истинные чувства, намерения, установки, позиции, взгляды, цели и задачи говорящих).

Таким образом, умение слушать рефлексивно дает возможность понимать реальное значение сказанного, расшифровывать его смысл, уточнять сущность и содержание.

Рефлексивное слушание реализуется через применение соответствующих техник. Ознакомимся с четырьмя видами рефлексивных ответов, которые, обычно, используются не самостоятельно, а в сочетании с другими.

*Выяснение* – это обращение к говорящему с целью уточнения сказанного («Пожалуйста, уточните это», «Не повторите ли Вы еще раз?», «Что Вы имеете в виду?», «Не объясните ли Вы это?», «Я не понял», «Я не смог уловить ход Вашей мысли» и т. д.). Для этих целей также могут быть использованы закрытые вопросы (предполагающие утвердительный или отрицательный ответ), если есть необходимость занять активную тактическую позицию.

*Перефразирование* – это переформулирование высказанной собеседником мысли другими словами. Перефразирование чаще всего применяется с целью проверки правильности собственного восприятия сказанных собеседником слов. Техника перефразирования предполагает определение главных, наиболее существенных моментов беседы, и акцентирование внимания на них («Как я понял Вас...», «Как я понимаю, Вы говорите о ...», «По Вашему мнению...», «Вы можете поправить меня, если я ошибаюсь...»).

*Отражение чувств* – акцентирование внимания на подтексте сообщения, выраженном на языке невербального общения. Участие в беседе всегда предполагает наблюдение собеседников друг за другом, поэтому невербальная реакция, которая незамедлительно следует за высказыванием, считывается партнером по общению. Такая реакция требует значительных усилий, однако они, как правило, вознаграждаются в виде расположения собеседника, который ценит то, что его понимают, его чувства и переживания разделяют.

*Резюмирование* – это прием, который сводится к подведению итогов беседы, соединению ее фрагментов в единое смысловое целое. Он даёт слушающему возможность удостовериться в точном и корректном восприятии сообщения, а говорящему помогает понять, насколько хорошо ему удалось передать свою мысль. Данный прием рекомендуется применять в продолжительных беседах, где не представляется возможным часто использовать перефразирование и отражение.

3. *Эмпатическое слушание*. Оно отличается от нерефлексивного и рефлексивного не приемами, а установкой, целями, намерениями. Если использование первых двух техник преследует цель как можно более точного

восприятия слов говорящего, уяснения смысла и значения сказанного, то целью эмпатического слушания является понимание того, что означает высказанное сообщение для собеседника и какие чувства оно у него вызывает, считывание эмоциональной окраски идей и их значения для другого человека. Это своего рода проникновение во внутренний мир партнера по общению, сканирование системы его ценностей, анализ мотивов поведения, которые не всегда понятны ему самому. В этом смысле эмпатическое общение носит интимный характер, поскольку касается глубоких, сокровенных тем и вопросов. Наиболее эффективным оно может быть при урегулировании конфликтов, устранении разногласий и т. д.

Поскольку основным инструментом сотрудника правоохранительных органов является профессиональное общение, формирование коммуникативной компетентности – обучение умениям и навыкам установления и поддержания психологического контакта, техникам оказания правомерного психологического воздействия, приемам активного слушания и т. д. – является одной из приоритетных задач профессиональной подготовки.

## Вопросы и задания

1. Перечислите факторы, определяющие эффективное общение человека.
2. Что такое общение и какова его роль в деятельности человека?
3. В чем специфика делового общения?
4. Каковы условия и стадии делового общения?
5. Чем могут быть обусловлены трудности в установлении психологического контакта сотрудника правоохранительных органов с гражданами?
6. Зависит ли выбор методов вербального и невербального воздействия от индивидуально-психологических особенностей личности? Поясните свой ответ. Приведите примеры.
7. Приведите примеры рефлексивного и нерефлексивного слушания в деятельности сотрудников правоохранительных органов.
8. Какие сведения о собеседнике важно получить на стадии подготовки к предстоящему общению?

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Учебное пособие «Психология служебной деятельности в особых условиях» показывает свою актуальность в связи с ростом экстремальности служебной деятельности сотрудников правоохранительных органов, повышающей моральные, психологические и физические нагрузки при выполнении поставленных задач.

Значительное количество факторов, воздействующих на психическое и эмоциональное состояние сотрудников, должно учитываться при организации психологической подготовки к действиям в особых условиях, дальнейшем психологическом сопровождении правоохранительной деятельности.

В комплексе различных мер по обеспечению деятельности в особых условиях важное место принадлежит управленческой деятельности, личному примеру, непосредственным контактам и общению руководителя с подчиненными. Управленческая деятельность должна реализовываться с целью укрепления морально-психологического состояния личного состава, достижения уверенных и успешных действий сотрудников, предупреждения потерь.

Особые условия предполагают специально организованную работу с личным составом, которая должна быть продумана, подготовлена заблаговременно разрабатываемыми планами и инструкциями, а также отработана в системе предварительной служебной и морально-психологической подготовки личного состава.

Знания об источниках психической напряженности в профессиональной деятельности сотрудников правоохранительных органов, характере влияния профессионального стресса на психические познавательные и эмоционально-волевые процессы, личностные качества и поведение, состояние служебных коллективов, понимание и учет факторов, определяющих профессиональную и служебную активность сотрудников, развитие навыков и умений по профилактике негативных эмоциональных состояний (страха, паники, фрустрации и т.д.) позволят предотвращать ошибки и срывы в работе, расширять психологические возможности сотрудников.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Аврамцев В. В. Психологическая подготовка сотрудников оперативных подразделений органов внутренних дел : практическое пособие / В. В. Аврамцев, Г. Л. Воронин, Л. Н. Иванова. – Москва : ЦОКР МВД России, 2008. – 144 с.
2. Злоказов К. В. Психология толпы и массовых беспорядков : учебное пособие / К. В. Злоказов. – Екатеринбург : Уральский юридический институт МВД России, 2015. – 94 с.
3. Караяни А. Г. Военная психология : в 2 ч. Часть 2 : Учебник и практикум / А. Г. Караяни. – 1-е изд.. – Москва : Юрайт, 2018. – 280 с.
4. Караяни А. Г. Прикладная военная психология / А. Г. Караяни, И. В. Сыромятников. – Санкт-Петербург : Питер, 2006. – 480 с.
5. Кильмашкина Т. Н. Управление социальными конфликтами : учебник : доп. МВД РФ / Т. Н. Кильмашкина. – Москва : ДГСК МВД России, 2018. – 328 с.
6. Кобозев И. Ю. Психологическое обеспечение служебной деятельности : учебное пособие / И. Ю. Кобозев. – Москва : ДГСК МВД России, 2015. – 144 с.
7. Кораблев С. Е. Психологическая совместимость сотрудников органов внутренних дел при выполнении оперативно-служебных и боевых задач : учебное пособие / С. Е. Кораблев, Ю. С. Протасов. – Воронеж : Воронежский институт МВД России, 2016. – 96 с.
8. Котенев И. О. Психологические реакции работников милиции в чрезвычайных обстоятельствах и постстрессовые состояния: предупреждение и психологическая коррекция / И. О. Котенев // Психопедагогика в правоохранительных органах. – 1996. – № 1(3). – С. 76–84.
9. Корчемный П. А. Военная психология: методология, теория, практика: учебное пособие / П. А. Корчемный. – Москва : Воениздат, 2008. – 280 с.
10. Кравцова Ю. А. Организационно-культурная адаптация молодых сотрудников к службе в органах внутренних дел : специальность 19.00.05 «Социальная психология» : диссертация на соискание ученой степени кандидата психологических наук / Кравцова Юлия Анатольевна. – Ярославль, 2012. – 212 с.
11. Кропачева А. В. К вопросу о понятии чрезвычайных ситуаций / А. В. Кропачева // Российский следователь. – 2016. – № 24. – С. 30–33.
12. Кузнецов Д. Ю. Психологическое обеспечение переговорной деятельности сотрудников органов внутренних дел в ситуации захвата заложников : учеб.-метод. пособие / Д. Ю. Кузнецов [и др.]. – Домодедово : ВИПК МВД России, Академия управления МВД России, 2016. – 157 с.

13. Лайнбарджер П. М. Э. Психологическая война: теория и практика обработки массового сознания / П. М. Э. Лайнбарджер ; [пер. с англ. Е. В. Ламановой]. – Москва : Центрполиграф, 2013. – 444 с.

14. Мицич П. Как проводить деловые беседы : Сокр. пер. с сербско-хорват. / П. Мицич; [Предисл. В. М. Шепеля]. – Москва : Экономика, 1983. – 208 с.

15. Моляко В. А. Паника в условиях экологического бедствия / В. А. Моляко // Гражданская защита. – 2008. – № 4. – С. 41–45.

16. Прудников С. П. Защита населения и территорий от чрезвычайных ситуаций : учебник / С. П. Прудников, О. А. Скрыпниченко, О. В. Шереметова. – Минск : РИПО, 2020. – 257 с.

17. Психологические аспекты деструктивного информационно-психологического воздействия / А. М. Столяренко, Н. В. Сердюк, В. В. Вахнина [и др.] // Психология и право. – 2019. – Т. 9, № 4. – С. 75–89

18. Психологические особенности межгрупповых отношений в органах внутренних дел Российской Федерации и способы их оптимизации : учебное пособие / В. В. Вахнина, Т. В. Михайлова, Т. В. Мальцева, О. С. Возженикова. – Москва : Академия управления МВД России, 2022. – 116 с.

19. Психологическая подготовка сотрудников полиции : учебное пособие : доп. МВД РФ / В. Л. Цветков, А. Ю. Федотов, Т. А. Хрусталева [и др.]. – Москва : ДГСК МВД России, 2016. – 64 с.

20. Психологическое обеспечение профессионально-личностной надежности специалиста-переговорщика органов внутренних дел Российской Федерации : монография / В. Л. Кубышко, В. В. Вахнина, В. М. Крук, А. Ю. Федотов. – Москва : Академия управления МВД России, 2022. – 208 с.

21. Психологическое обеспечение служебной деятельности : учебное пособие / И. Ю. Кобозев, А. Г. Ермаков, Белянкина В. А. [и др.] ; под общ. ред. И. Ю. Кобозева . – Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский университет МВД России, 2022. – 128 с.

22. Психология в профессиональной подготовке сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации по должности «Полицейский» : учебное пособие : доп. МВД РФ / Л. Н. Костина, И. Б. Лебедев, И. А. Паршутин, А. Ю. Федотов. – Москва : ДГСК МВД России, 2019. – 104 с.

23. Психология кризиса в переговорной деятельности руководителя органов внутренних дел в ситуациях, связанных с совершением преступлений : учебник : доп. МВД РФ / В. Л. Кубышко, В. В. Вахнина, В. М. Крук, А. Ю. Федотов. – 2-е изд., доп. и перераб. – Москва : ДГСК МВД России, 2020. – 144 с.

24. Психология кризисных и экстремальных ситуаций : учебное пособие / А. И. Семакова, Е. Г. Зуева, Белов В. В. [и др.]. – Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский университет МВД России, 2022. – 116 с.

25. Психология служебной деятельности : учебник / В. Л. Цветков, А. Г. Караяни, И. О. Котенев [и др.]. – Москва : Юнити-Дана : Закон и право, 2019. – 351 с.
26. Психология стресса и стрессоустойчивого поведения : учебное пособие / И. Ю. Кобозев, А. В. Шленков, А. И. Семакова [и др.]. – Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский университет МВД России, 2022. – 144 с.
27. Психология толпы и массовых беспорядков : учебное пособие / И. Г. Елесина, О. А. Жидкова, А. И. Семакова [и др.]. – Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский университет МВД России, 2022. – 112 с.
28. Психология управления : учеб. пособие : рек. Акад. гуманитар. наук РФ / Л. Д. Столяренко. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2005. – 507 с.
29. Психотехнологии в деятельности руководителя органа внутренних дел Российской Федерации : учебное пособие / В. В. Вахнина, О. С. Возженикова, И. В. Ефремова [и др.]. – Москва : Академия управления МВД России, 2022. – 104 с.
30. Решетников М. М. Аутогенная тренировка : практическое пособие / М. М. Решетников. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юрайт, 2023. – 238 с.
31. Саенко Ю. В. Психологические аспекты изучения суеверий / Ю. В. Саенко // Вопросы психологии. – 2006. – № 6. – С. 85–97.
32. Слышалов И. В. Особые условия в деятельности органов внутренних дел: содержательный подход / И. В. Слышалов // Актуальные вопросы совершенствования тактико-специальной, огневой и профессионально-прикладной физической подготовки в современном контексте практического обучения сотрудников органов внутренних дел : Материалы международной научно-практической конференции, Санкт-Петербург, 30 ноября 2020 года / Составители: В. В. Горбатов, С. А. Горелов, О. В. Григорьева. – Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский университет МВД России, 2020. – С. 340–343.
33. Чалдини Р. Психология влияния / Р. Чалдини ; [пер. с англ. Е. Бугаева и др.]. – 5-е изд. – Москва [и др.] : Питер, 2012. – 294 с.
34. Шацкая Е.А. Основы психологической подготовки : учебно-методическое пособие / Е. А. Шацкая. – Иркутск : Восточно-Сибирский институт МВД России, 2022. – 40 с.
35. Ширшов В. Д. Психологическая готовность к действиям в чрезвычайных ситуациях : учебное пособие : рек. Межрегиональным УМС для высшего образования / В. Д. Ширшов. – Москва : ИНФРА-М, 2023. – 329 с.
36. Шумков, Г. Е. Психика бойцов во время сражений / Г. Е. Шумков. – Санкт-Петербург. – 51 с.
37. Юридическая психология : учебное пособие / В. В. Вахнина [и др.]. – Москва : Академия управления МВД России, 2022. – 120 с.
38. Dinter, E. Hero or Coward: Pressures Facing the Soldier in Battle. – Routledge, 1985. – 198 p.

Учебное издание

Юлия Анатольевна Кравцова

Иван Георгиевич Гладких

**ПСИХОЛОГИЯ СЛУЖЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
В ОСОБЫХ УСЛОВИЯХ**

*Учебное пособие*

В авторской редакции.  
Компьютерный набор Ю. А. Кравцовой, И. Г. Гладких

Объем 0,89 МБ

Воронежский институт МВД России  
394065, Воронеж, просп. Патриотов, 53