

**Федеральное государственное казенное образовательное
учреждение высшего образования
«Орловский юридический институт
Министерства внутренних дел Российской Федерации
имени В. В. Лукьянова»**

О. А. Мальцева

ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА СОТРУДНИКОВ ПОЛИЦИИ

Учебное пособие

**Орёл
ОрЮИ МВД России имени В. В. Лукьянова
2015**

УДК 159.9:34

ББК 88

М21

Рецензенты:

- Н. М. Кузнецова, ведущий научный сотрудник
ФКУ НИЦ БДД МВД России, кандидат психологических наук;
- О. Н. Чистотина, старший преподаватель кафедры уголовного права
и криминологии Рязанского филиала Московского университета
МВД России имени В. Я. Кикотя, кандидат педагогических наук

Мальцева О. А.

М21 **Психологическая подготовка сотрудников полиции : учебное пособие / О. А. Мальцева. – Орёл : ОрЮИ МВД России имени В. В. Лукьянова, 2015. – 98 с.**

В данном учебном пособии в систематизированном виде раскрываются основные понятия курса: «Психологическая подготовка сотрудников полиции. Психологический практикум». Предлагаемый материал структурирован в соответствии с темами, что позволяет использовать данное учебное пособие как основу для изучения курса «Психологическая подготовка сотрудников полиции. Психологический практикум».

Структура и доступность изложения материала позволят легко и быстро подготовиться к зачёту.

Предназначено для слушателей образовательных организаций МВД России, обучающихся по программе профессионального обучения (профессиональной подготовки) лиц, впервые принимаемых на службу в ОВД.

Пособие публикуется в авторской редакции.

УДК 159.9:34

ББК 88

© ОрЮИ МВД России имени В. В. Лукьянова, 2015

Оглавление

Пояснительная записка.....	4
1. Психологическая характеристика профессиональной служебной деятельности сотрудников полиции. Профессионально-психологические требования к личности сотрудника.....	5
2. Психология профессионального общения сотрудников полиции с различными категориями граждан. Особенности предупреждения и разрешения конфликтов в служебной деятельности.....	17
2.1. Особенности профессионального общения с различными категориями граждан с учетом применения конкретных приемов общения. Анализ структуры профессионального общения сотрудника полиции.....	17
2.2. Основные способы построения психологического портрета в процессе профессионального общения. Алгоритм действий полицейского по разрешению конфликта.....	28
2.3. Психологические черты личности преступника и преступного поведения.....	40
2.4. Основы психологии коллектива. Психологические особенности коллектива сотрудников органов внутренних дел.....	49
3. Психологические особенности экстремальных ситуаций в деятельности органов внутренних дел.....	60
3.1. Основа психологической устойчивости сотрудника полиции: анализ типовых ситуаций.....	67
3.2. Способы саморегуляции эмоционального состояния.....	71
4. Психологический практикум.....	76
4.1. Тренинг развития профессионально-важных качеств.....	76
4.2. Психология распознавания лжи и лжесвидетельства.....	81
4.3. Моделирование поведенческих схем террористического поведения.....	86
Вопросы к зачёту.....	92
Литература.....	95

Пояснительная записка

Решая задачи по профилактике, раскрытию и расследованию преступлений, охране общественного порядка, обеспечению безопасности дорожного движения, сотрудники органов внутренних дел (далее – ОВД) сталкиваются с различными проявлениями человеческих убеждений, интересов, потребностей, чувств, мотивов, взаимоотношений и других психологических особенностей. В связи с этим они зачастую вступают в психологически обостренные отношения с гражданами, особенно с теми, кто встал на путь конфликта с законом, либо обладает деформированным сознанием.

Деятельность сотрудников полиции осуществляется в условиях объективной психологической реальности, поэтому они являются не только носителями права. Им необходимо уметь добиваться понимания людьми справедливости и гуманности его требований, повышения престижа норм права и собственной деятельности. Невозможно решить оперативно-служебные задачи, ограничиваясь их чисто правовой стороной.

Цель изучения курса «Психологическая подготовка сотрудников полиции. Психологический практикум» – подготовка квалифицированных специалистов, умеющих правильно строить общение с людьми в процессе профессиональной деятельности, анализировать влияние психологических факторов на деятельность сотрудников полиции, реализовывать технику психологического портретирования. Данный курс, способствует систематизации знаний практическими сотрудниками, в частности знаний о психологических закономерностях, механизмах и свойствах деятельности сотрудников ОВД. По итогам обучения по курсу «Психологическая подготовка сотрудников полиции. Психологический практикум» выпускники должны:

знать:

- основные психологические аспекты и закономерности профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел;
- основы психологии личности преступника и преступных сообществ, психологических аспектов криминального поведения;
- значение личностных и социально-психологических факторов в профессиональной деятельности.

уметь:

- устанавливать психологический контакт с гражданами при решении служебных задач;
- осуществлять визуальную психодиагностику личности;
- реализовывать технику психологического портретирования;
- правильно осуществлять психологическое воздействие и строить общение с людьми в обычных и экстремальных ситуациях;
- проводить психологический анализ служебных ситуаций.

Психологическая подготовка – особый вид профессионального становления сотрудника ОВД.

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

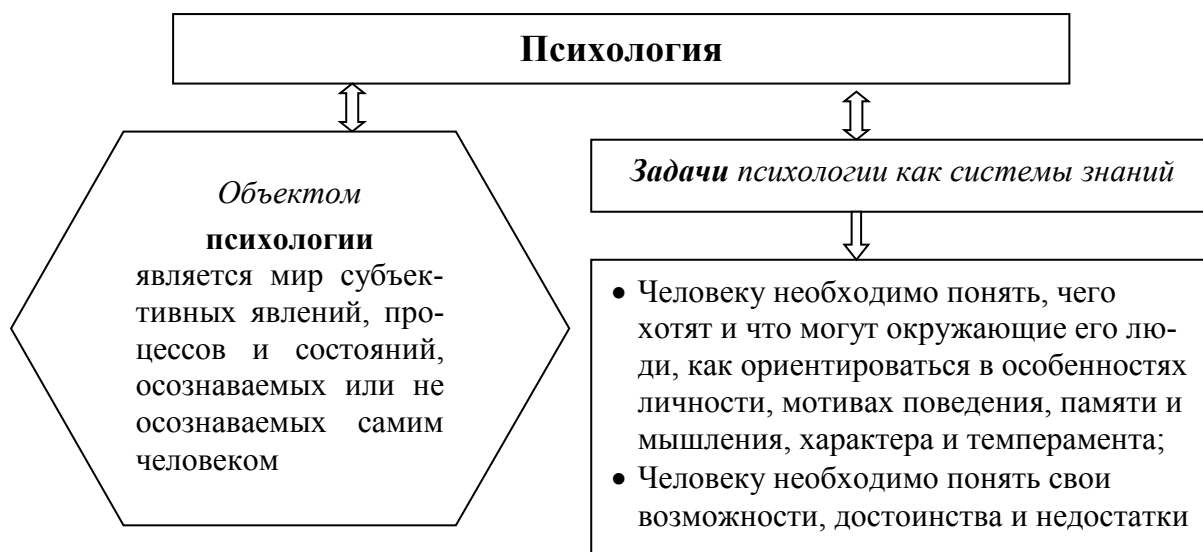
Психология изучает мир субъективных (душевных) явлений, процессов и состояний, осознаваемых или неосознаваемых самим человеком. Для чего мы изучаем психологию? Все мы живём среди людей и волей обстоятельств должны понимать, учитывать психологию людей, учитывать свои индивидуальные особенности психики и личности. Все мы в той или иной степени психологи. Но наша житейская психология только выиграет и обогатится, если мы дополним её научными психологическими знаниями. Всем важно понять, что хотят, что могут окружающие нас люди, как ориентироваться в особенностях личности, мотивах поведения, памяти и мышления, характера и темперамента. Не имея таких ориентиров в сложных процессах межличностного взаимодействия и общения, в частности в служебной деятельности сотрудников ОВД, приходится нередко идти вслепую, делая ошибки, совершая иной раз бестактность. Не менее важно понять и свои возможности, достоинства и недостатки, одним словом, уметь психологически достоверно охарактеризовать самого себя как личность. Этим задачам как раз и отвечает система знаний, именуемая психологией.

Психология – это наука, изучающая закономерности и механизмы психической деятельности людей. Само название «психология» в переводе с древнегреческого означает «наука о душе», точнее о внутреннем, субъективном мире человека.

Долгое время психология развивалась как составная часть философии, и только в середине XXI века она выделилась в самостоятельную науку¹. Слово «психология» впервые появилось только в XVIII веке в работе немецкого философа Христиана Вольфа.

¹ Чуфаровский Ю. В. Юридическая психология. М., 1998.

Объект и предмет психологии



Психологическая подготовка – это процесс целенаправленного формирования у сотрудников ОВД психологической устойчивости и подготовки их к успешным действиям в экстремальных условиях¹.

Задачи психологической подготовки, определяющие ее содержание, выступают:

- профессиональное развитие у обучаемых психологических *качеств*, важных для успеха оперативно-служебной деятельности и профессиональных способностей;
- формирование профессионально-психологических *умений* (аналитико-психологических, тактико-психологических, технико-психологических);
- повышение профессионально-психологической *устойчивости*;
- формирование психологической *ориентированности* личности, выражающейся в устойчивом интересе и внимании к психологическим аспектам деятельности, склонности к привычке, к учету при решении оперативно-служебных задач.

Профессиональная деятельность сотрудников органов внутренних дел специфична: так как объектом труда выступает человек (гражданин, партнер, коллега). Предметом профессиональной деятельности являются социальные системы, сообщества, социальные группы, личность.

К основным психологическим особенностям профессиональной деятельности сотрудника органов внутренних дел относятся следующие:

¹ Столяренко А. М. Экстремальная психопедагогика: учеб. пособие для вузов. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002.

1. Принадлежность к типу профессий «человек – человек» (согласно классификации Е. А. Климова¹). Постоянные контакты, взаимодействие и взаимоотношения сотрудников органов внутренних дел с разными категориями граждан требуют проявления к ним внимания, решения правовых проблем, оказания помощи в виде консультаций и пр. Причем в качестве партнеров выступают не только граждане, могущие оказать содействие и вступить в конфронтацию, но и сотрудники подразделений ОВД и работники других правоохранительных органов, взаимодействующие с сотрудниками в решении оперативно-служебных задач. Указанные категории людей обладают индивидуальными психологическими особенностями, которые необходимо учесть и использовать сотруднику в своей деятельности.

2. Детальная правовая регламентация деятельности обязывает сотрудников руководствоваться нормами права, нормативными правовыми документами, служебными инструкциями и приказами. Отступление от служебных обязанностей и нарушение сотрудником должностных полномочий рассматривается как нарушение им правовой регламентации его деятельности и закона.

3. Властные полномочия даны сотрудникам органов внутренних дел для того, чтобы они могли более полно реализовать свои должностные обязанности, направленные на обеспечение безопасности и благополучия граждан. К властным полномочиям относятся: возможность применения санкций принуждения, выяснение подробных обстоятельств личной жизни людей, ограничение свободы отдельных граждан, обоснованное применение силы. Стоит подчеркнуть, что сотрудник органов внутренних дел может применять правомерные методы воздействия на граждан. В отношении к гражданам (правонарушителю, подозреваемому, свидетелю) запрещено использовать угрозы, насилие.

4. Конфликтный характер деятельности обусловлен тем, что значительная часть граждан имеет противоположные мотивы и суждения, чем сотрудники органов внутренних дел. Эмоциональная и интеллектуальная напряженность таких взаимоотношений накладывает отпечаток на профессиональную деятельность и предъявляет особые требования к сотруднику органов внутренних дел.

5. Психические и физические перегрузки сотрудников органов внутренних дел возникают не только в ситуациях риска и ожидания опасности (экстремальных ситуациях), но и каждый день, который насыщен информационной недостаточностью и дефицитом времени для решения оперативно-служебных задач, непредсказуемостью событий, отказом от отдыха

¹ Климов Е. А. Психология профессионального самоопределения. Ростов-на-Дону: Феникс, 1996. С. 259.

и пр. Указанные особенности профессиональной деятельности вызывают отрицательные эмоции, которые приходится часто подавлять.

б. Нестандартный характер деятельности, несмотря на типичность профессиональных ситуаций, характерен для сотрудников органов внутренних дел. Любое правонарушение или преступление является неповторимым не только в совершении их гражданами, но и уникальным в раскрытии и расследовании, применении административных и уголовных санкций. Это накладывает отпечаток на проявление у сотрудников органов внутренних дел гибкого мышления, аналитических способностей, исключая шаблонность и стереотипность подходов.

Таким образом, перечисленные психологические особенности профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел накладывают отпечаток на предъявляемые к личности требования.

Для того чтобы иметь представление о профессиональной деятельности в психологии юридического труда используется метод профессиографического анализа. Результатом такой работы явилась профессиограмма сотрудника органов внутренних дел. В ее разработку внесли вклад ученые А. В. Дулов, В. Л. Васильев, Ю. Ф. Чуфаровский, В. В. Романов.

Под *профессиограммой* сотрудников органов внутренних дел будем понимать научно обоснованный перечень взаимосвязанных видов (сторон) деятельности, а также профессионально важных качеств личности, которые влияют на успешность профессиональной деятельности¹.

Указанные авторы рассматривают следующие основные подструктуры профессиональной деятельности сотрудника ОВД.

- 1) познавательно-прогностическую (когнитивную);
- 2) коммуникативную (общения);
- 3) организационно-управленческую;
- 4) воспитательную (профилактическую)².

Дадим краткую характеристику каждой из указанных сторон деятельности применительно к деятельности сотрудников органов внутренних дел как виду юридической деятельности.

1. Познавательно-прогностическая деятельность лежит в основе профессиограммы сотрудника органов внутренних дел и заключается в собирании исходной информации о лице, подозреваемом в совершении преступления; решении профилактических задач. Эта деятельность имеет особое значение и заключается в вычленении из окружающей среды профессионально значимой информации, которая дает сотруднику возможность с достоверностью представить событие с такой точностью, как этого требует закон.

¹ Осинцева А. В., Гарманова О. В. Профессионально важные качества личности сотрудника ОВД в зависимости от вида деятельности // Психопедагогика в правоохранительных органах. Омск. 2002. № 3 (20).

² Романов В. В. Юридическая психология: учебник. М.: Юристъ, 1998. С. 311-312.

Познавательльно-прогностическая деятельность необходима для определения адекватности поведения и состояния гражданина (например, водителя и возможности дальнейшего передвижения этого водителя на транспортном средстве); благоприятности обстановочных условий (например, ритмичности и безопасности движения); необходимости оказания правомерного психологического воздействия на гражданина; оказание помощи потерпевшим и пр.

Профессионально-психологические качества, способности и умения сотрудника:

- психологическая наблюдательность (умение подмечать внешние проявления состояний граждан, угадывать их психологические мотивы действий и поступков);
- уметь наблюдать за самим собой, обеспечивая самоконтроль, управление собственным поведением и своевременное исправление допущенных ошибок;
- профессионально развитые мышление, память, воображение, интуиция (вычленив существенные признаки правонарушения, определять обстоятельства, подлежащие доказыванию по делу; оценить взаимоотношения с гражданином, запомнить профессионально значимую информацию и пр.);
- прогностические способности (спрогнозировать последствия события, что позволит принять правильное решение);
- владение письменной речью, которая отличается соблюдением правил грамматики, логики, стилистики при оформлении специально предусмотренных законом форм: постановлений, протоколов, рапортов и т. д.

2. Коммуникативная деятельность сводится к главным инструментам в работе сотрудника органов внутренних дел – речи и языку. Сложные взаимоотношения сотрудника с гражданами (правонарушителями, подозреваемыми, свидетелями) требуют не только знаний психологии личности и общения, приемов разрешения конфликтных ситуаций. Формула «чтобы уметь – надо знать» понимается однозначно: знания должны быть практически закреплены, стали совершенными умениями, превратились в особое качество личности – умелость.

Успешность взаимодействия сотрудника с партнером (гражданином, коллегой, представителем других правоохранительных органов) зависит от психологического контакта и доверительных отношений между ними, а это, в свою очередь связано с уровнем знаний и профессиональным опытом общения. Перечислим профессионально важные качества сотрудника, влияющие на успешность коммуникативной деятельности:

Профессионально важные качества сотрудника, влияющие на успешность коммуникативной деятельности:

- позитивная направленность не людей;

- интеллектуальные способности (внимательность, наблюдательность, сообразительность, любознательность и др.);
- эмоциональные качества (уравновешенность, доброжелательность, эмпатийность и др.);
- волевые качества (самообладание, решительность, целеустремленность и др.);
- коммуникативные способности (учитывать индивидуальные способности граждан, устанавливать психологический контакт и доверительные отношения различными категориями граждан и сотрудников, преодолевать конфликты и пр.);
- культура речи, общения, поведения (тактичность, вежливость и др.).

3. Организационно-управленческая деятельность. Сотрудник органов внутренних дел выступает и как организатор собственной профессиональной деятельности, принимая ответственные решения, и добивается их реализации. Сотрудник выступает в качестве координатора деятельности многих людей – очевидцев, свидетелей, сотрудников органов внутренних дел.

Для осуществления организационно-управленческой деятельности сотруднику органов внутренних дел необходимы следующие *организационные качества*:

- способность точно ориентироваться в деятельности, разбираться в качествах людей и их возможностях;
- умение организовывать свою деятельность, а также деятельность и поведение других (особенно в экстремальных ситуациях);
- организованность, энергичность, настойчивость, обеспечивающие деятельность по контролю за соблюдением правил дорожного движения, регулировании дорожного движения и пр.;
- ответственность, требовательность, находчивость при руководстве деятельностью участников дорожного движения, коллегами при выполнении своих обязанностей;
- выдержка, самокритичность, дисциплинированность, чувство собственного достоинства в отношениях с коллегами, должностными лицами, руководством.
- умение оказывать управляющее воздействие на участников дорожного движения, разумное использование при этом власти.

4. Воспитательная деятельность охватывает профилактические мероприятия, правовую пропаганду среди граждан, оказание воспитательного воздействия на граждан, должных лиц, напарника (особенно менее опытного в профессиональном и житейском плане).

Эффективность ее осуществления зависит от следующих *профессионально важных качеств, умений и способностей*:

- высокий уровень правосознания и нравственных качеств;
- устойчивая профессиональная направленность (интерес к профессии; мотивы, побуждающие к эффективности профессиональной деятельности);
- положительно эмоциональное отношение к профессии и профессиональной деятельности;
- коммуникативные способности;
- умение оказывать воспитательно-профилактическое воздействие на различные социальные и возрастные категории правонарушителей правил дорожного движения и др.

Сотрудник полиции должен уметь оказывать воспитательно-профилактическое воздействие на различные социальные и возрастные категории правонарушителей. В основе этой социальной работы лежат постоянные контакты с гражданами, что требует психолого-педагогических знаний, способностей общения, установления деловых контактов, разрешения конфликтных ситуаций.

Кроме профессионально значимых качеств личности юриста, можно назвать и некоторые противопоказания к коммуникативной деятельности. К ним относятся выраженная замкнутость и неразвитые коммуникативные способности, цинизм и равнодушие к людям, недостаточная уровень интеллектуального (в том числе речевого) развития, чрезмерная импульсивность поведения (склонность к необдуманным поступкам), эмоциональная неустойчивость.

Итак, знание профессиограммы позволяет сотруднику ОВД критически оценить успешность выполнения им каждого вида (фактора) деятельности, влияющие в итоге на профессиональную деятельность. Сотруднику необходим широкий спектр знаний, умений и навыков, личностных и профессиональных качеств, от которых зависит успешность профессиональной деятельности.

Как установлено в психологии труда, постоянное осуществление определенного вида профессиональной деятельности, может приводить к двум противоположным последствиям: совершенствованию личностных и профессиональных свойств, и к появлению **профессиональной деформации**¹.

В психологии сформировалось три подхода к определению понятия «профессиональная деформация»:

1. Как психологические изменения личности под влиянием специфических условий деятельности.

¹ Чуфаровский Ю. В. Юридическая психология: Вопросы и ответы. М.: Юриспруденция, 2000.

2. Как комплекс характерологических изменений личности – возникновение отрицательных черт характера, например, подозрительность, черствость, бюрократизм, волокита.

3. Как результат деятельности в сходных условиях, завершающийся формированием стереотипов мышления и поведения. Это дает сначала положительный эффект, ибо позволяет быстро решать задачи, эффективно выполнять привычные действия. Но в условиях нестандартности задачи стереотип превращается в тормоз на пути ее решения.

Обобщив все выше сказанное, сформулируем определение профессиональной деформации.

Профессиональная деформация – это негативные изменения в структуре личности, вызываемые воздействиями среды, содержанием, организацией и условиями профессиональной деятельности, опосредованные определенными личностными предпосылками¹.

Рассматривая обсуждаемое явление в широком контексте, доктор педагогических наук А. В. Буданов выделяет три группы факторов, способствующие развитию профессиональной деформации сотрудников полиции²:

1) объективные, т. е. факторы, обусловленные спецификой деятельности полиции: «нормативный» характер деятельности и особые властные полномочия; стрессы, причем стрессорами выступают не только ситуации риска, но и временной прессинг, дефицит позитивных впечатлений; высокий уровень психических и физических перегрузок; профессиональная ответственность за характер и результаты деятельности, когда успехи могут оказываться незамеченными, но почти каждая ошибка становится объектом пристального внимания со стороны общества, может быть наказуема законом; отрицательное влияние криминальной среды; возможные претензии, обвинения, недоверие гражданского населения как к системе в целом, так и к конкретному сотруднику; профессиональное бессилие, вызванное наличием объективных неблагоприятных условий для решения профессиональных задач (например, лучшее оснащение преступной группировки); затруднения в решении личных вопросов, связанные с характером и режимом работы; корпоративность, обусловленная жесткой иерархичностью и авторитетностью внутри системы ОВД, выражается в отчуждении органов внутренних дел от общества и их изоляции.

2) субъективные факторы социально-психологического характера: неадекватный стиль руководства, который не удовлетворяет потребности людей (ситуация борьбы за власть между коллегами); напряженная конфликтная эмоционально-психологическая атмосфера в коллективе; нечеткие ролевые обязанности, отсутствие точных должностных инструкций,

¹ Маркова А. К. Психология профессионализма. М., 1996. С. 56.

² Буданов А. В. Педагогика личной профессиональной безопасности сотрудников органов внутренних дел. М., 1997.

определяющих границы ответственности, устанавливающих приоритеты между служебными задачами; отсутствие возможности самосовершенствования; профессиональное бессилие, вызванное несовершенством самой правоохранительной системы (например, слабой нормативной базой); напряженные отношения в семье сотрудника, дискомфортные домашние условия.

3) субъективные факторы личностного свойства: недостаточная профессиональная подготовка; неадекватно высокие личностные ожидания, способные вызвать повышенную агрессию; профессиональный возраст (или профессиональный опыт), который может способствовать возникновению шаблонности в мышлении и действиях; некоторые личностные изменения, связанные с процессом профессиональной адаптации сотрудников, например, раздражительность, чрезмерная подозрительность, разочарование в профессии; хронические заболевания, вызывающие тревожные, беспокойные состояния, чувство неудовлетворенности собой и др.

В качестве основного, определяющего фактора профессиональной деформации сотрудников полиции выступают специфические условия и негативные особенности профессиональной деятельности¹.

Развитие личностных предпосылок профессиональной деформации отмечается уже на ранних этапах профессионального становления, в частности, в период профессиональной адаптации в первые годы службы. Другими словами, психологический механизм профессиональной деформации в определенной степени обусловлен процессом адаптации личности к условиям среды. В одних случаях, личность, внутренне не принимая нормы и ценности, доминирующие в коллективе, формально внешне приспосабливается к ним, чтобы не выглядеть «белой вороной», что в итоге приводит к деформации. В других случаях, новый сотрудник привыкает к сложившимся в коллективе формам социальных отношений в течение длительной или постоянной работы, не замечая негативных изменений в собственной личности (по принципу: «ведь он такой же, как все»). При выборе сотрудником полиции стратегии «соперничество» (стратегия поведения, которая способствует достижению успеха в деятельности за счет принижения интересов других людей) повышается вероятность проявления у этого сотрудника определенных личностных предпосылок профессиональной деформации.

Между продолжительностью службы и вероятностью возникновения профдеформации существует определенная зависимость: в первые 5 лет маловероятно возникновение профессиональной деформации; 6-10 лет – средняя вероятность, 11-15 лет – высокая вероятность; более 15 лет – очень высокая вероятность.

¹ Козловская Е. А. Психолого-педагогические основы профессиональной подготовки инспектора ДПС ГАИ. М., 1994. С. 66-74.

Таким образом, деформация в структуре личности представляет в конечном итоге отражение тех искажений, которые проявляются в профессиональной деятельности юриста и в разнообразных отношениях, возникающих на ее основе. В этом смысле деформация сознания и результат, и одновременно предпосылка профессиональной деформации.

В поведении имеет место: жесткие неадекватные стереотипы («обвинительный уклон» по отношению к людям, уверенность в собственной непогрешимости); перенос служебной роли во внеслужебные взаимоотношения; «правовой нигилизм» (пренебрежение к требованиям закона или неприятие необходимых по закону мер, игнорирование требований закона в форме псевдоактивности, произвольное токование закона); чрезмерно выраженные педантичность и подозрительность по отношению к окружающим людям¹.

Меры профилактики могут быть психологического и непсихологического характера. К психологическим мерам следует отнести:

1. Психодиагностические меры:

- ◆ определение профпригодности и должностного соответствия;
- ◆ своевременное выявление лиц, предрасположенных к профессиональной деформации, или деформирующихся с целью оказания им психологической помощи.

2. Оказание психологической помощи:

- ◆ обеспечение психологической грамотности сотрудников, повышение их социально-психологической компетентности;
- ◆ проведение индивидуального и группового консультирования с целью актуализации сил и способностей юриста для решения трудных жизненных ситуаций, достижения ими физического и психического благополучия;
- ◆ развития способности к осознанным нешаблонным способам действия;
- ◆ социально-психологический тренинг, в ходе которого происходит развитие умений и формирование навыков профессионального поведения, препятствующих возникновению проявлений профессиональной деформации.

Меры профилактики непсихологического характера могут быть сведены к организационно-управленческим и воспитательным мероприятиям:

1. Организационно-управленческие: повышение управленческой культуры руководителей от высшего до начального звена управления (выбор оптимального стиля руководства); эффективная организация профессиональной деятельности (обеспечение согласованного взаимодействия сотрудников, возможности профессионального роста, четкое распреде-

¹ Борисова С. Е. Профессиональная деформация сотрудников милиции и ее личностные детерминанты: автореф. дис. ... канд. психол. наук. М., 1998. С. 15-16.

ление обязанностей, забота о качестве жизни юристов, создание благоприятного социально-психологического климата в коллективе и т. д.);

2. Педагогические (воспитательные) меры: меры педагогического воздействия (создание условий и возможностей для профессионального роста, образования, самообразования и самовоспитания); стимулирование потребности и стремления к самосовершенствованию и самоутверждению юриста и т. п.

А. В. Буданов отмечает: «Хотя профессиональная деформация затрагивает и нравственную и интеллектуальную сферу личности, серьезным фактором ее развития является эмоционально-волевая сфера человека. Более того, профессиональная деформация нередко начинается именно в эмоционально-волевой сфере и «накопление усталости» здесь может сыграть порой еще более губительную роль, чем стрессовая ситуация. Поэтому в системе мер по профилактике профессиональной деформации активная роль принадлежит самому сотруднику. Психологической технике личных действий в этом направлении нужно учесть»¹.

Чтобы успешно справляться с трудностями службы, сотрудник ОВД должен находиться в состоянии полной внутренней собранности, мобилизованности, испытывать чувства страстного желания добиться успеха, готовности преодолеть все на пути к нему. Психической деятельности цельных, социально-развитых и воспитанных людей, хорошо подготовленных, при попадании в экстремальные ситуации характерны:

- отсутствие борьбы мотивов и установка на достойное поведение, отвечающее главным жизненным целям и ценностным ориентациям, представлениям о долге, чести, достоинстве, совести;
- устремленность и решимость в достижении цели, вера в успех;
- понимание происходящего, собственных задач и предстоящих действий;
- готовность к энергичным, решительным, смелым, мужественным, напористым, неотступным действиям;
- оптимальная психическая напряженность;
- боевитость, увлеченность, азарт;
- повышенная устойчивость к риску, опасностям, расслабляющим факторам;
- бдительность, осмотрительность и разумная осторожность;
- быстрота реакции на изменение обстановки;
- полное владение собой².

¹ Буданов А. В. Менеджмент безопасности (профессионально-педагогический аспект) // Вестник методического центра профессионального образования и координации научных исследований. М., 1996. С. 64-65.

² Столяренко А. М. Экстремальная психопедагогика: учеб. пособие для вузов. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. С. 96-97.

Важно заметить, что в типичных условиях деятельности один сотрудник успешно осваивает профессию (за счет выработки навыков, умений, профессионального мастерства, а не за счет манипулирования статистикой или совершения незаконных действий), другой этого не делает. Возникает вопрос о психолого-педагогическом механизме формирования умений, профессионально значимых качеств личности, саморазвитие знаний и психических свойств (способностей).

Тема 2. Психология профессионального общения сотрудников полиции с различными категориями граждан. Особенности предупреждения и разрешения конфликтов в служебной деятельности

2.1. Особенности профессионального общения с различными категориями граждан с учетом применения конкретных приемов общения. Анализ структуры профессионального общения сотрудника полиции

Профессор А. М. Столяренко понимает под **профессиональным общением** вид деятельности, направленный на решение профессиональных задач и состоящий из «профессионально-психологических действий, которые отличаются «психологическими задачами и осуществляются психологическими средствами, приемами и методами»¹. В данном определении все становится понятным: как любая деятельность профессиональное общение направлено на решение определенных задач, состоит из определенных психологических действий и осуществляется специальными средствами, приемами.

Указанные профессионально-психологические действия, как правило, носят вспомогательный, обслуживающий характер при решении оперативно-служебных задач и достижении целей, стоящих перед сотрудником. Несмотря на это, результативность выполнения сотрудником служебных действий, предписываемых ему законами и должностными инструкциями, возрастает, если «сотрудник создает благоприятные для себя и партнера по общению условия (1 действие), устанавливает психологический контакт с ним (2 действие); учитывает психологические особенности человека или группы, с которыми он работает (3 действие), психологически оценивает обстановку (4 действие), оказывает психологическое влияние на ситуацию и личность (4 действие) и др.»².

Профессиональное общение сотрудника органов внутренних дел выполняет следующие основные **функции**:

- юридическую, т. к. в ходе общения возникают правоотношения, которые определяют порядок реализации прав и обязанностей. Сотрудник строго соблюдает установленные нормы, что понимает партнер и это сказывается на их отношениях;

- познавательную (партнеры внимательно присматриваются, оценивают друг друга, решают, что будут говорить);

- воспитательную, любой сотрудник при выполнении своих обязанностей осуществляет правовое просвещение, информирование, т. е. осу-

¹ Энциклопедия юридической психологии / под общ. ред. проф. А. М. Столяренко. М.: ЮНИТИ-ДАНА, Закон и право, 2003. С. 285.

² Там же.

ществляет правовую социализацию, правовое воспитание личности граждан;

- регулятивную (в ходе общения благодаря используемым приемам происходит регуляция состояний – агрессивно настроенных, нежелающих вступать в контакт, скрывающих обстоятельства дела и пр.).

Огромную роль в решении профессиональных задач принадлежит **служебному общению**, т. е. тому виду общения, который сводится к общению сотрудника органов внутренних дел с партнером-профессионалом – коллегой, руководителем, сотрудником других служб органов внутренних дел, представителем правоохранительных и государственных органов, образовательных учреждений. Специфика служебного общения заключается в том, что оно, как правило, сопровождается непротиворечивым характером отношений с партнером (в отличие от профессионального общения). Тем не менее, это не означает, что оно является более простым, чем профессиональное общение.

Служебное общение состоит из двух сторон: формальная (предписанная) и неформальная (психологическая). Успеха в служебном общении достигают те, у кого психологическая составляющая включает в себя самоорганизацию, единство действий, взаимопомощь, поддержку, самоуправление, проявление инициативы, творчества и т. п. Доброжелательные отношения в служебных отношениях, умение их устанавливать и поддерживать являются основой действенных служебного общения сотрудников органов внутренних дел.

Если сотрудник эффективно обеспечивает профессиональное общение психологически выверенными, научно обоснованными, грамотными средствами, приемами и методами, то его можно назвать мастером общения. Используемые при этом возможности речевых и неречевых средств, а также приемы и методы называют психотехникой общения (от древнегреч. *techne* – искусственный, искусство, мастерство)¹.

Таким образом, под **психотехникой профессионального общения** сотрудника органов внутренних дел будем понимать умелое использование психологических средств, приемов и методов, которые способствуют более эффективному общению и решению сотрудником профессиональных задач².

Профессиональное или служебное зависит от того, насколько созданы благоприятные условия для общения (место, время, обстановка), своеобразный позитивный фон общения, который бы одновременно настраивал гражданина (партнера) на серьезный разговор. Эти условия должен создавать сотрудник органов внутренних дел.

¹ Там же. С. 286.

² Прикладная юридическая психология: учеб. пособие для вузов / под ред. проф. А. М. Столяренко. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2001. С. 334.

Поэтому рассмотрим ***Прием создания благоприятных условий для решения задач общения*** и соответствующие ему правила¹:

Правило выбора места и пространства общения: кабинет сотрудника, служебная машина создают официальность и строгость обстановки, что позволяет подчеркнуть важность и значимость общения, способствует осознанию положения гражданина.

Смысловую нагрузку в общении несет пространство. Учитывая нормы приближенности партнеров по общению согласно проксемики (основателем которой является Э. Холл), сотруднику рекомендуют соблюдать персональную (личную) зону (45-120 см). В этом есть определенное преимущество: на расстоянии этой зоны обеспечивается визуальный контакт, способствующий поддержанию психологического контакта и доверительных отношений с гражданином. Во время общения сотруднику рекомендуется ставить стул, на котором будет находиться гражданин в угловой позиции от места нахождения сотрудника.

Правило оказания располагающего впечатления. В психологии экспериментальным путем было доказано (А. А. Бодалев, В. Н. Панферов и др.), что самое первое впечатление обусловлено признаками, которые наилучшим образом выражены во внешности воспринимаемого человека². Чтобы расположить партнера по общению, сделать привлекательным свой образ, сотруднику рекомендуется обращать внимание на то, в чем он одет (опрятный внешний вид), с какой интонацией произносит слова приветствия (вежливое приветствие), насколько располагающие к общению его мимика и пантомимика и т. п. Бывает выгодным выглядеть простым, «своим», а бывает – иметь имидж официального представителя власти.

Прием развития благоприятной психологической атмосферы

1. Правило развития сотрудником благоприятного впечатления о себе в ходе общения с партнером. Сотруднику рекомендуется иметь доброжелательное, спокойное выражение лица, улыбку, радушно обращаться (по имени или имени-отчеству, на Вы), в речи использовать соразмерный темп. Динамика беседы (ее ритм и темп), ту «ткань», на которую будет наложено содержание общения. Этот уровень контакта связан с особенностями нервной системы, темперамента гражданина (силой, подвижностью, уравновешенностью нервной системы).

2. Правило авторитета, доброжелательности, этичности сотрудника основывается на проявлении им морально-психологических качеств, значимость которых высоко оценивается не только в настоящее время, но и отмечалась ранее в трудах известных ученых в различных областях зна-

¹ Костина Л. Н. Профессиональное общение сотрудников органов внутренних дел: лекция. Орел, 2010. С. 6.

² Бодалев А. А. Формирование понятия о другом человеке как личности. Л., 1970; Панферов В. Н. О роли внешности в регуляции отношений // Человек и общество. Вып. 3. Л., 1968.

ний. Уместно вспомнить, что ничто не стоит так дешево и не ценится так дорог, как вежливость. Сотруднику нужно проявлять коммуникативные способности: быть вежливым и общительным, тактично направлять разговор, стремиться слушать партнера.

3. Правило внимания к собеседнику и к тому, что он говорит. Сотруднику рекомендуется слушать (наклон тела, визуальный контакт, « я вас слушаю»), стимулировать к подробному изложению (не понял, уточните, расскажите детальнее), резюмировать (Если я вас правильно понял, Вывод делаем такой...).

Успешность в профессиональной деятельности, например, сотрудник патрульно-постовой службы полиции способствует достаточно широкий набор ролевых позиций при коммуникативном взаимодействии с гражданами. Каждому сотруднику необходимо организовать информационный обмен, координировать свою деятельность с другими сотрудниками, определить межличностные позиции. При возникновении конфликтных ситуаций их необходимо разрешать. От знания коммуникационных причин конфликтов, умения вести переговоры зависит эффективность работы сотрудника в служебном коллективе. Если сотрудник является руководителем, то уровень его коммуникативной компетенции влияет на успешность деятельности вверенного ему коллектива. Отсутствие знаний и навыков в этой области деятельности у руководителя подразделений ОВД порождает ошибки при управлении личным составом, которые ведут, в свою очередь, к дополнительной психологической напряженности в состоянии сотрудников и снижают эффективность их деятельности.

Структура общения. Рассмотрим эти три стороны общения подробнее¹.

1. Коммуникативная сторона общения

Во время акта общения имеет место не просто движение информации, а взаимная передача закодированных сведений между двумя индивидами – субъектами общения. Следовательно, схематично коммуникация может быть изображена так: S – S. Следовательно, имеет место обмен информацией. Но люди при этом не просто обмениваются значениями, они стремятся при этом выработать общий смысл. А это возможно лишь в том случае, если информация не только принята, но и осмыслена.

Коммуникативное взаимодействие возможно только в том случае, когда человек, направляющий информацию (коммуникатор) и человек, принимающий ее (реципиент) обладают сходной системой кодификации и декодификации информации. Т. е. «все должны говорить на одном языке».

В условиях человеческой коммуникации могут возникать коммуникативные барьеры. Они носят социальный или психологический характер.

¹ Структура общения [Электронный ресурс]. URL: <http://azps.ru> (дата обращения: 10.05.2015).

Наиболее характерными являются: замещающе-искажающий барьер, фонетическое непонимание, стилистический барьер, логический барьер, социально-культурные различия и др.

Сама по себе исходящая от сотрудника полиции (коммуникатора) информация может быть побудительной (приказ, требование, совет, просьба – высказывание рассчитано на то, чтобы стимулировать какое-либо действие) и констатирующей (сообщение – фиксация промежуточного или финального состояния дел, какой-либо человеческой активности).

Для передачи любая информация должна быть соответствующим образом закодирована, т.е. она возможна лишь посредством использования знаковых систем. Самое простое деление коммуникации – на вербальную и невербальную, использующие разные знаковые системы. Вербальная использует в качестве таковой человеческую речь. Речь является самым универсальным средством коммуникации, поскольку при передаче информации посредством речи менее всего теряется смысл сообщения. Можно обозначить психологические компоненты вербальной коммуникации как «говорение» и «слушание». «Говорящий» сначала имеет определенный замысел относительно сообщения, потом он воплощает его в систему знаков. Для «слушающего» смысл принимаемого сообщения раскрывается одновременно с декодированием.

Модель коммуникативного процесса Генри Лассуэлла включает пять элементов¹:

КТО? (передает сообщение)	– Коммуникатор
ЧТО? (передается)	– Сообщение (текст)
КАК? (осуществляется передача)	– Канал
КОМУ? (направлено сообщение)	– Аудитория
С КАКИМ ЭФФЕКТОМ?	– Эффективность.

Можно выделить три позиции коммуникатора во время коммуникативного процесса: открытая (открыто объявляет себя сторонником излагаемой точки зрения), отстраненная (держится подчеркнуто нейтрально, сопоставляет противоречивые точки зрения) и закрытая (умалчивает о своей точке зрения, скрывает ее).

Невербальная коммуникация. Выделяют четыре группы невербальных средств общения:

- 1) Экстра- и паралингвистические (различные околоречевые добавки, тип речи, интонирование, и т. д.).
- 2) Оптико-кинетические (жесты, мимика, пантомимика).
- 3) Проксемика (организация пространства и времени общения).

Здесь выделяют четыре типа дистанций, на которых могут взаимодействовать стороны:

¹ Модель коммуникации Г. Лассуэлла («формула Лассуэлла») [Электронный ресурс]. URL: <http://zadocs.ru> (дата обращения: 10.05.2015).

интимная (от 0 до 0,5 метра). Это контакт людей, связанных, как правило, близкими доверительными отношениями.

Межличностная (от 0,5 до 1,2 метра). Это контакт между друзьями.

Официально-деловая (от 1,2 до 3,7 метра). Используется для делового общения, причем, чем больше расстояние между партнерами, тем более официальны их отношения.

Публичная (более 3,7 метров). Характеризуется выступлением перед аудиторией. При таком общении человек должен следить за речью, за правильностью построения фраз.

2. Интерактивная сторона общения

Это характеристика тех компонентов общения, которые связаны с взаимодействием людей, с непосредственной организацией их совместной деятельности.

Как известно общение осуществляется по поводу того или иного предмета, характер общения определяется открытостью или закрытостью предметной позиции. Здесь принято выделять два типа взаимодействий – кооперация и конкуренция, которые в достаточной мере проявляются в деятельности почти всех сотрудников ОВД.

Кооперативное взаимодействие означает координацию сил участников. Кооперация является необходимым элементом совместной деятельности, порождается самой ее природой. При этом такое общение характеризуется определенной открытостью позиции, которая рассматривается как способность выразить свою точку зрения на предмет и готовность учесть позиции других.

Конкуренция (от лат. *concurrere*) соперничество на каком-либо поприще, между отдельными лицами, заинтересованными в достижении одной и той же цели каждый для себя лично. Для данного вида взаимодействия характерна закрытость позиции, которая рассматривается как неспособность или нежелание раскрывать свои позиции, свою точку зрения на предмет общения.

Одной из наиболее ярких форм конкуренции является конфликт. В отечественной психологии конфликт рассматривается как столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в сознании отдельно взятого индивида, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями. Сущность конфликтного взаимодействия это межличностное или межгрупповое противоборство, основанное на осознанном каждой из сторон противоречии.

В основе любого конфликта лежит конфликтная ситуация, включающая: противоречивые позиции сторон по какому-либо поводу; противоположные цели и средства достижения целей; несовпадение интересов, желаний, влечений оппонентов.

Типичными ошибками поведения, при конфликтном взаимодействии являются:

- отстаивание своей точки зрения, без попыток разрешить проблему;
- реализация прямолинейного поведения, отсутствие попыток изменить тактику, переключиться на другое;
- нетерпимость к инакомыслию, отсутствие желания или возможности понять позицию оппонента;
- стереотипное мышление, стремление решать новые проблемы, в рамках существующих традиций, норм;
- создание препятствий для свободной дискуссии, изложения своего мнения, излишняя критика и др.

В конфликтной ситуации не рекомендуется:

- критически оценивать оппонента;
- приписывать ему низменные или противоправные намерения;
- демонстрировать знаки превосходства;
- обвинять и приписывать ответственность только партнеру;
- игнорировать интересы других участников деятельности;
- уменьшать заслуги партнера, его вклад в совместный результат.

Общение как взаимодействие предполагает, что люди устанавливают контакт друг с другом, обмениваются определенной информацией для того, чтобы строить совместную деятельность, сотрудничество. Чтобы общение как взаимодействие происходило беспроблемно, и состоит из следующих этапов:

- 1) Установка контакта (знакомство). Предполагает понимание другого человека, представление себя другому человеку.
- 2) Ориентировка в ситуации общения, осмысление происходящего, выдержка паузы.
- 3) Обсуждение интересующей проблемы.
- 4) Решение проблемы.
- 5) Завершение контакта (выход из него).

Спецификой взаимодействия является то, что каждый его участник сохраняет свою автономность и может обеспечить саморегуляцию своих коммуникативных действий.

3. Перцептивная сторона общения

Перцепция (от лат. *perception* – восприятие) – процесс восприятия, способствующий взаимопониманию участников общения. В связи с тем, что воспринимаются социальные объекты, то принято говорить о «социальной перцепции». Даная категория впервые была введена американским психологом Дж. Брунером, который обратил внимание на то, что, несмотря на все индивидуальные различия, существуют какие-то общие, вырабатываемые в общении, в совместной жизнедеятельности социально-психо-

логические механизмы восприятия¹. В своих исследованиях он установил, что восприятие как предметов, так и людей зависит от: индивидуально-личностных факторов и социально-культурных факторов (социальное происхождение, социальный статус человека).

Социальное восприятие выступает как процесс формирования целостного образа другого человека, на основе оценки его внешних признаков и соотнесение их с личностными характеристиками воспринимаемого партнера и интерпретацию на этой основе его поступков. Впечатления, которые возникают при этом, играют важную регулятивную роль в процессе профессионального общения, так как от меры точности «прочтения» другого человека зависит успех организации с ним согласованных действий в совместной деятельности.

Сотруднику полиции чтобы предвидеть результаты межличностного восприятия, необходимо учитывать различные «эффекты», вызываемые партнером по общению. Например, эффект ореола проявляется при формировании первого впечатления о человеке, когда общее благоприятное впечатление приводит к позитивным оценкам и неизвестных качеств воспринимаемого и, наоборот, общее неблагоприятное впечатление способствует преобладанию негативных оценок. Эффект ореола заключается в том, что новая информация, получаемая сотрудником полиции об интересующем человеке, накладывается на ранее созданный образ, который выполняет роль «ореола», мешающего видеть действительные черты и проявления у воспринимаемого человека.

Таким образом, можно констатировать, что перцептивная составляющая процесса общения в профессиональной деятельности сотрудников полиции может быть направлена на решение следующих задач:

- формирование первого впечатления у контактирующей, с сотрудником полиции стороны;
- формирование понимания содержания межличностного восприятия;
- устранение помех и «эффектов» затрудняющих адекватное восприятие сотрудника полиции;
- содействие установлению взаимопонимания;
- учет динамики проявления факторов и социальных явлений, негативно отражающихся на уровне взаимопонимания партнеров по контакту;
- обеспечение влияния участников совместной деятельности друг на друга.

Все три стороны общения тесно переплетаются между собой, органически дополняют друг друга и составляют процесс общения в целом.

¹ Ефимова Н. С. Психология общения. Практикум по психологии общения: учебное пособие. М.: ИД «Форум»: ИНФРА-М, 2006. С. 192.

Коммуникативная компетентность как условие эффективности профессионального общения

Анализ эффективности оперативно-служебной деятельности сотрудников ОВД указывает на необходимость совершенствования их психологической подготовки, в том числе и повышения коммуникативной компетентности, внесения изменений и дополнений в программы подготовки кадров в ведомственных образовательных учреждениях.

Проблемы профессионализма и профессиональной компетентности нашли отражения в исследованиях А. К. Марковой, развитие профессиональной компетентности у специалистов рассмотрены в трудах Э. Ф. Зеера, В. А. Воденикова, Н. А. Доронина, П. Ф. Зеера, И. А. Колобкова. В профессиональной педагогике раскрыта специфика формирования профессиональной компетентности учителя и руководителя образовательных учреждений в исследованиях А. Адольфа, А. С. Белкина, В. В. Нестеровой.

Особый интерес в изучении проблем развития профессиональной компетентности и ее различных видов, в том числе и коммуникативной компетентности, представляют работы отечественных акмеологов (А. А. Деркач, В. Г. Зазыкин, Н. В. Кузьмина и др.). В их публикациях профессиональная компетентность рассматривается как главная составная часть профессионализма личности и деятельности, важным условием становления профессионала.

Когда говорят о профессионале, то возникает представление о таком работнике, который выполняет свою миссию компетентно. Так, А. К. Маркова пишет, что, что «профессионал – это специалист на своем месте, стимулирующий интерес к результатам своей профессиональной деятельности и повышающий интерес к своей профессии в обществе»¹.

Толковый словарь русского языка раскрывает несколько составляющих коммуникативной компетентности:

- компетентность – свойство компетентного, способность (перевод с английского);

- компетентный (о людях) – обладающий способностью, силой, властью, умением, знанием и пр. (чтобы сделать то, что требуется); компетентный (о качествах) – достаточный, адекватный².

Таким образом, можно констатировать, что понятие компетентности является многокомпонентным, и основными ее компонентами выступают: профессиональные знания, сформированные умения и навыки, способности, развитые профессионально важные качества личности специалиста-профессионала.

¹ Маркова А. К. Психология профессионализма. М.: Международный гуманитарный фонд «Знание», 1996.

² Ожегов С. И., Шведова Н. Ю. Толковый словарь русского языка. М., 2000. С. 288.

Поскольку профессиональное общение является одним из структурных компонентов деятельности, то уместно говорить и о коммуникативных способностях, в основе которых лежат такие черты характера, как активность, самостоятельность, инициативность, решительность, определенные волевые качества, способность предвидеть результаты своей целенаправленной деятельности. К числу коммуникативных способностей можно относить и непроизвольную экспрессивность, или так называемая «способность спонтанного кодирования». Она дает определенные преимущества в развитии умения преднамеренно создавать определенные сигналы, однако она не связана с умением «читать» чужие сигналы.

Психологами правоохранительных органов предлагается следующий перечень профессионально важных качеств личности юриста:

- способность устанавливать эмоциональные контакты с различными участниками общения, поддерживать с ними в необходимых пределах доверительные отношения;

- проницательность, способность понимать внутренний мир собеседника, его психологические особенности, потребности, мотивы поведения, состояния психики;

- доброжелательное, вежливое отношение к людям, умение слушать участника диалога, эмпатийность;

- свободное, гибкое владение вербальными и невербальными средствами общения;

- умение в конфликтных ситуациях проводить адекватную ситуации стратегию коммуникативного поведения. Менять в зависимости от обстоятельств стиль общения;

- способность к сотрудничеству, достижению компромиссов, соглашений;

- развитый самоконтроль над эмоциями, настроением в быстротекущих ситуациях работы;

- адекватная самооценка;

- чувство юмора.

Качествами, существенно затрудняющими коммуникативные процессы, снижающими результативность общения, являются: замкнутость (аутизм), повышенная сосредоточенность на своих проблемах, переживаниях (интровертированность); легкоранимое самолюбие, повышенная обидчивость, конфликтность, агрессивность; эмоциональная неустойчивость, импульсивность; слабое владение вербальными и невербальными средствами общения.

Коммуникативные навыки и умения выступают одним из главных и трудноформируемых структурных элементов коммуникативной компетентности сотрудников ОВД.

Свойства навыков: скорость, точность, экономичность (выполнение при минимально возможных усилиях и затратах энергии), машинальность

(выполнение без концентрации внимания на технике действий), стереотипность (одинаковость выполнения при повторениях), консервативность (трудность изменения), надежность (противодействие разрушающим факторам – перерывам в выполнении, помехам, отрицательным психическим состояниям специалиста), успешность.

Умение – это освоенный субъектом комплексный способ успешных профессиональных действий в нестандартных, необычных, сложных ситуациях. В основе его лежит психическое образование, объединяющее знания и навыки специалиста со специальной обученностью использовать их при действиях в таких ситуациях. В умении есть элементы автоматизма, но в целом оно всегда осуществляется осознанно. В отличие от навыка в умении отчетливо и активно представлено мышление. Если навыки обеспечивают уверенные и эффективные действия в стандартных, почти одинаковых, повторяющихся ситуациях, то умение – в нестандартных, заметно отличающихся друг от друга при повторениях. Они выражаются в обученности специалиста тому, чтобы он мог изучить и понять своеобразие ситуации, принять адекватное ей решение, видоизменить порядок и способы действий так, чтобы они отвечали реалиям обстановки; действовать осмысленно, контролируя себя и внося по необходимости коррективы в действия для наилучшего достижения цели. В умении всегда присутствует элемент творчества.

Основными свойствами умений выступают: адекватность ситуации, осмысленность, гибкость, отвечающая обстановке скорость выполнения, надежность, успешность.

Таким образом, повышение уровня коммуникативной компетентности непосредственно связано с интеллектуальным развитием специалиста – сотрудника ОВД; повышение уровня личной компетентности и выступает стимулом к формированию новых навыков и умений, то есть росту профессионального мастерства; развитие компетентности ужесточает личностно-профессиональные стандарты, положительно влияет на мотивацию личностных и профессиональных достижений.

В этой связи, возможно, сформулировать следующее понимание **коммуникативной компетентности сотрудников полиции** это система целенаправленно сформированных и обобщенных субъектом знаний о различных аспектах профессионального общения, развитые коммуникативные способности и качества характера, трансформированные в коммуникативные умения и навыки, адекватные задачам профессиональной деятельности и достаточные для их решения.

Исходя из вышеизложенного, основными структурными компонентами коммуникативной компетентности выступают: знания, умения навыки способности в профессиональном общении сотрудника ОВД. В этой связи формирование коммуникативной компетентности у специалистов ОВД должна строиться вокруг указанных компонентов.

2.2. Основные способы построения психологического портрета в процессе профессионального общения. Алгоритм действий полицейского по разрешению конфликта

Сущность общения состоит в том, что это процесс, включающий в себя¹:

1. Обмен информацией.
2. Организацию взаимодействия.
3. Социальное восприятие, то есть восприятие, познание и понимание другого человека.

Рассмотрим более подробно общение как обмен информацией и как социальное восприятие, так как эти функции общения являются первостепенными при организации профессионального общения сотрудников ОВД.

Особенности общения, как обмена информации, заключаются в наличии обратной связи, возникновении коммуникативных барьеров, различных уровней передачи информации.

Обратная связь – это реакция человека, который воспринимает какую-либо информацию на эту информацию. Причём нужно иметь в виду, что информация может быть различного свойства: это могут быть слова, жесты, мимика, тембр голоса, движения тела и т. д.

Прямая – это открытая, недвусмысленная реакция, не допускающая двойственного толкования. Например, сотрудник задаёт вопрос, гражданин на него отвечает.

Косвенная обратная связь – это замаскированная, скрытая форма психологической реакции на информацию. Например, сотрудник задаёт вопрос, а гражданин, не давая прямого ответа, либо отводит глаза в сторону, либо может побледнеть или покраснеть.

Эффективное общение не может быть без обратной связи, и она, как правило, всегда есть. Проблема заключается лишь в том, чтобы научиться её улавливать.

Следующая особенность общения – это наличие коммуникативных барьеров.

Коммуникативный барьер – это психологическое препятствие на пути адекватного понимания информации.

К коммуникативным барьерам или барьерам непонимания относятся:

- фонетический барьер (разница в произношениях),
- смысловой барьер (сленг, субкультура),
- логический барьер (женская логика, мужская логика),
- барьер социально-культурных различий (западная, восточная культура),

¹ Немов Р. С. Психология. Книга 1: Основы общей психологии. М.: Просвещение, 1994. С. 131.

- барьер отношений (связан с определённой установкой на того или иного человека, например, «Я не доверяю даже достоверной информации, если она идёт от неприятного человека»).

Для того, чтобы общение достигло своей цели, чтобы уметь преодолевать барьеры непонимания нужно владеть **навыками слушания**¹.

1. Техника нерефлексивного слушания – используется, когда необходимо снять напряжение (дать человеку выговориться).

Есть специальные приёмы, которые используются в этой технике. Это приёмы «угу-ага – поддакивание», получать ответ «да», даже если ответ отрицательный. Эта техника позволяет формировать «платформу согласия». На основе сложившихся доверительных отношений, можно строить своё поведение в дальнейшем (например: эмоциональная женщина).

2. Техника рефлексивного слушания – рефлексия значит анализ.

Рефлексивное слушание направлено на анализ проблемы. Здесь необходимо проанализировать проблемы говорящего, попытаться встать на его место и понять, почему человек занял именно эту позицию. Здесь можно использовать такие техники, как перефраз, т. е. переспрос, уточнение мысли говорящего путём перефразирования его слов и уточняющие вопросы. При этом можно начать с вводной фразы: «Как я вас понял вас...»,

«По вашему мнению...», «Ты считаешь...» и т. д.

Сотруднику полиции в своей работе необходимо знать и уметь принять психологические механизмы понимания другого человека.

Основные психологические механизмы понимания другого

1. Идентификация – умение поставить себя на место другого, восприняв его ценностные ориентировки, личностные ориентации и ведя себя соответствующим образом (например: при ограблении банка, когда преступник скрылся).

2. Эмпатия – эмоциональное вчувствование, сопереживание.

3. Аттракция – привлекательность. Когда между людьми есть симпатия, они лучше взаимодействуют между собой. Пример: кинофильм «Место встречи изменить нельзя», когда подозреваемый не желает давать показание «злому» следователю, а открывается, доверяет «доброму».

В процессе общения с людьми каждому сотруднику необходимо знать, что при восприятии человека могут возникнуть различного рода **искажения и непонимания**. Назовём наиболее показательные из них.

1. Эффект стереотипизации. Это наложение на восприятие другого человека некоторых упрощённых стандартов, которые соотносятся с определённой категорией людей. Например: ношение очков, значит умный; чукча – ... и т. д.

¹ Мальцева О. А., Ратова И. В. Профессионально-психологическая подготовка. М.: ВИПК-Домодедово, 2008. С. 58.

2. *Эффект ореола.* Например, полжизни работаешь на авторитет, полжизни он работает на тебя.

3. *Эффект общего впечатления.* Это когда однажды сложившееся впечатление о человеке влияет на его оценивание при последующих контактах.

4. *Наложение своего представления о должном человеке.* Это восприятие человека с позиции идеала, т. е. каким он должен быть в вашем понимании.

5. *Эффект инерции.* Часто бытующий в жизни барьер, который представляет собой стремление сохранить сложившееся представление о человеке как бы раз и навсегда, а время ведь нас меняет.

6. *Эффект само проекции.* Суть его в том. Что при восприятии, оценке и понимании другого человека многим из нас свойственно видеть себя в другом. Так Оноре де Бальзак писал, что нам свойственно оценивать людей по себе, мы прощаем им слабости, которые присущи нам.

Психологические приёмы общения¹

1. *«Зеркало отношений» – умение улыбаться.* Расположить к себе человека – одно из важнейших правил сотрудника ОВД. Призыв «улыбайтесь» вызывает у многих улыбку скепсиса. Но, несмотря на это, улыбка способствует достижению конечных результатов деятельности, то, следовательно, умение улыбаться должно, рассматриваться как основная часть профессионального мастерства.

2. *«Имя собственное».* Помните, что имя собственное – это самый важный и сладостный для человека звук на любом языке.

3. *«Терпеливый слушатель».*

4. *«Глазами другого человека».* Единственный способ оказать воздействие на окружающих – это говорить о чём они хотят (например: следственный эксперимент: на месте происшествия после совершения изнасилования. Реакция родителей потерпевшей).

5. *«Золотые слова».* Дайте возможность своему собеседнику почувствовать себя значимым (вопрос: «Кто более падкий на комплементы: мужчина или женщина?»).

Психологическая характеристика основных средств общения

К числу универсальных психологических средств общения относятся:

речевые (вербальные – при помощи языка). Необходимо помнить, что слова соединяют людей, и они же разъединяют. Слово совсем небезопасный инструмент общения и с ним надо обращаться очень осторожно.

¹ Кузнецова Н. М., Костина Л. Н. Практикум по психологии общения. ОрЮИ МВД России, 2009. С. 21-23.

неречевые (невербальные – облик, жесты, мимика, положение партнёров относительно друг друга; например: ношение формы – накладывает на поведение человека определённый отпечаток (в положительном плане)), средства ролевого поведения (изменение внешнего облика человека). Внешний облик человека складывается из физиономической маски, одежды, умения держаться. Значительно способствуют созданию маски причёска, косметические средства, пластические операции. Дополняет облик и одежда, которая часто является показателем возрастной, классовой, профессиональной принадлежности. Например, оперуполномоченные уголовного розыска, при проведении наблюдения и задержании особо опасного преступника, в целях конспирации, играли роль лиц, находящихся в состоянии алкогольного опьянения, одежда их соответствовала выбранной роли.

Общение сотрудника полиции с гражданами часто происходит в психологически напряжённой обстановке. Так, например, при задержании лица, находящегося в состоянии алкогольного опьянения; находиться несколько человек, которые пытаются вступить за него, мешая тем самым сотруднику полиции. В таких случаях необходимо:

- чтобы привлечь граждан в свою сторону, работник должен вести себя корректно, коротко, но ясно,
- объяснить, что человек, которого задержали, опасен,
- если граждане занимают позицию дебошира, нужно предложить им разойтись, если не выполнили, продемонстрировать «фотографирование» лиц,
- пустить слух в группе «зевак», что к месту конфликта приближаются усиленные наряды полиции.

Психологическая характеристика конфликта Методы и приемы разрешения конфликта в общении с гражданами

Понятие и классификация конфликтов

Многие люди не могут преодолеть трудности в общении с окружающими и, отказавшись от борьбы за собственное счастье, не прощают и не забывают незначительные и нелепые ссоры, мелочные обиды, взаимные замечания, упреки и претензии.

Очень важно уметь оценить сложившуюся ситуацию, попытаться посмотреть на себя со стороны, оценить эмоциональные последствия того или иного поступка. Конечно, сказать намного легче, чем сделать. Подчас люди, ослеплённые собственными эмоциями, ни на что не обращают внимания, не желают никого слушать и не в состоянии спокойно проанализировать конфликтную ситуацию.

Что же такое конфликт? Каковы его функции? Какие бывают конфликты? Конфликт (от латинского «conflictus» – столкновение) – есть форма выражения противоречия¹.

Конфликт – это несовместимость целей, интересов, установок, которая возникает между сторонами-участниками конфликта. Возникает при взаимодействии или осуществлении разного рода деятельности.

Понятие конфликта следует отличать от конфликтной ситуации. **Конфликтная ситуация** включает в себя всю совокупность условий, причин и предшествующих конфликту и вызвавших его. Это стечение предпосылок, условий и причин ещё не наступившего, т. е. потенциального конфликта; ситуация, которая угрожает разрядиться конфликтом. Различие этих понятий – ключ к управлению конфликтом. Здесь на первый план выдвигается задача профилактики конфликтов – овладения ситуацией для того, чтобы управлять ею. Конфликтная ситуация – это участники конфликта и его объект, т. е. Та причина, из-за которой оппоненты вступают в конфликт.

Объект конфликта может существовать до начала противоборства. Например, несоответствие прав и обязанностей сотрудников, изложенных в инструкции, реальному положению вещей. Началом конфликта является инцидент. Связь причин и повода – это связь между объектом конфликта и инцидентом. Например, причиной конфликта может стать неправильный стиль руководства подчиненными, а поводом – грубость руководителя по отношению к подчинённым.

Таким образом, возникновение *конфликта* обусловлено наличием *конфликтной ситуации* и *инцидента* (повода), когда одна из сторон начинает действовать, ущемляя интересы другой стороны.

Конфликт может выполнять две функции – **конструктивную** (созидательную) и **деструктивную** (разрушающую).

Деструктивные конфликты – это противоборства и противоречия, которые тормозят развитие группы и разрушают её. На уровне малой группы – это слухи, склоки, которые ослабляют ценностно-ориентационную сплочённость группы, ухудшают социально-психологический климат коллектива, снижают его работоспособность, ухудшают самочувствие (комфортность) людей в группе.

Конструктивные конфликты – это противоборства, которые стимулируют развитие группы и личности, т. е. выводят и коллектив и сотрудников на новые рубежи и подходы к решению проблем.

Принято считать, что конфликт – это нечто недостойное, и относится к нему, как правило, негативно. Безусловно, ничего приятного в конфликтной ситуации нет, особенно для тех, кто является её участником. Однако ссора, кроме своих негативных последствий (деструктивных), может

¹ Ожегов С. И., Шведова Н. Ю. Толковый словарь русского языка. М., 1999. С. 292.

иметь также и позитивную сторону (конструктивную). Следовательно, любая конфликтная ситуация – это определённый опыт, своего рода ценный урок на будущее. Но любая конфликтная ситуация должна подвергаться анализу с тем лишь основанием, чтобы предотвратить её появление в будущем¹.

Таблица 1.

Классификация конфликтов

По содержанию	По типу разрешения	По форме выражения	По типу взаимоотношений	По социальным результатам	По направленности	По локализации конфликта
строгие, нестрогие	Остроконфликтные, неостроконфликтные	Явные, скрытые	Отношения сотрудничества, отношения противоборства	Положительно или отрицательно направленные	«горизонтальные», начальник-начальник «вертикальные», начальник-подчиненный «смешанные»	Внутриличностные, межличностные, межгрупповые

Мы рассмотрим более подробно внутриличностный и межличностный конфликт, так как знания о них необходимы каждому сотруднику и в особенности руководителю для того, чтобы уметь распознавать эти конфликты и предотвращать их разрушающее действие в коллективе или в личной жизни.

Внутриличностный конфликт. Нахождение в группе для личности всегда конфликтно. С одной стороны, личность нуждается в других людях для достижения своих жизненных целей и удовлетворения потребности в самовыражении, самоутверждении, понимании, любви, защищенности и т. д. С другой стороны, личность стремится сохранить свободу, независимость, индивидуальность. Это состояние есть внутренний конфликт. Примером переживания внутреннего конфликта может служить пример, когда сотрудник хочет бросить курить или выпивать, но продолжает это делать по тем или иным причинам.

Можно выделить 4 типа внутриличностных конфликтов

1. Когда в конфликте оказывается необходимость выбора между двумя в равной степени привлекательными, но требующими противоположных действий вариантами, например: выбрать между привлекательным развлечением и важной интересной лекцией.

¹ Ратников В. П., Голубь В. Ф., Лукашова Г. С. Конфликтология: учебник для вузов. 2001. 512 с.

2. Когда в конфликте оказываются цели в равной степени и привлекательные и непривлекательные, например: женитьба; интересная, но малооплачиваемая работа.

3. Когда человек вынужден выбирать между в равной степени непривлекательными предметами, например: стоять или не стоять в очереди, когда сильно голоден.

4. Конфликт ролей. Когда требуется реализация противоречащих и несовместимых ролей, например: Ваш сын подрался во дворе, к Вам пришла мать обиженного. У Вас конфликт: роль мужчины и роль родителя.

Признаки внутриличностного конфликта

- отступление-молчание, отсутствие увлеченности, обособление;
- пугающая информация – критиканство, ругательства, демонстрация собственного превосходства;
- приведение в замешательство – неожиданные вопросы, ответы, неадекватное поведение;
- жестокий формализм – формальная вежливость, буквоедство, слежение за другими;
- попытки обольщения – кокетство, капризы, детскость;
- разговоры на посторонние темы;
- поиск виноватых – самобичевание, ложная скромность, обвинение коллектива.

По проявлению одного или нескольких из вышеперечисленных признаков можно судить о том, что человек переживает состояние внутреннего конфликта.

Кроме внутренних психологических причин конфликта возможны внешне производственные причины:

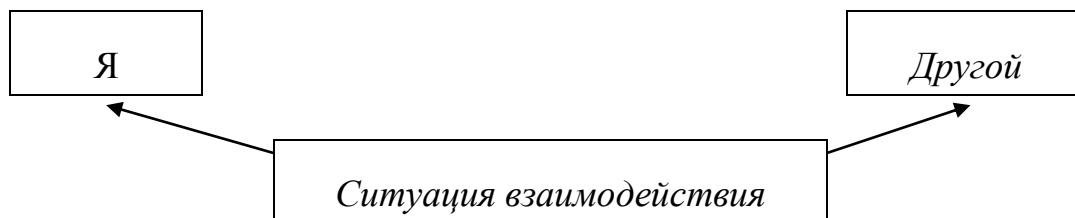
- несогласованность или противоречивость целей разных групп работников;
- нечеткое распределение прав и обязанностей;
- чрезмерная загруженность, превышающая личные возможности;
- несоответствие занимаемой должности, некомпетентность;
- неблагоприятный стиль руководства;
- плохие условия труда;
- неопределенность личных целей и перспектив;
- психологическая несовместимость членов коллектива;
- нахождение коллектива в стадии распада;
- истощение личных возможностей и интереса.

Установлено, что приблизительно 80 % производственных конфликтов имеют социально-психологическую природу и переходят из производственных в межличностные.

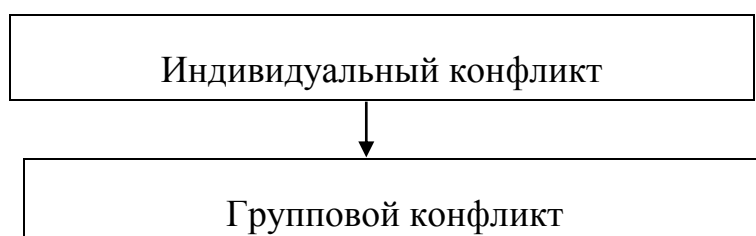
Межличностный конфликт есть частный, хотя и занимающий особое место, случай взаимодействия между людьми в процессе их общения и совместной деятельности. Суть межличностных конфликтов в нежелании

понять другого, встать на его место, принять его точку зрения. Во всяком межличностном конфликте существует как минимум, два участника и определённая конкретная ситуация их взаимодействия, в которой происходит начальный инцидент и развиваются его последствия.

Схема 2.



Разрастание конфликтов происходит по такой схеме:



Объясняется это тем, что участник конфликта ищет поддержку у окружающих, «вербует» себе сторонников. Исходный конфликт обрастает новыми конфликтами, отражающими интересы примкнувших к нему участников и противоречия между ними. Немало конфликтов возникает из-за сложности характера некоторых людей.

Типология конфликтных личностей¹

«Демонстративные»

Характеризуются стремлением всегда быть в центре внимания, пользоваться успехом. Даже при отсутствии каких-либо оснований могут пойти на конфликт, чтобы хоть таким способом быть на виду.

«Ригидные»

Слово «ригидный» означает – негибкий, непластичный. Люди, принадлежащие к этому типу, отличаются честолюбием, завышенной самооценкой, нежелание считаться с мнением окружающих.

«Неуправляемые»

Люди, относящиеся к этой категории, отличаются импульсивностью, непродуманностью, непредсказуемостью поведения, отсутствием самоконтроля.

¹ Типология конфликтных личностей [Электронный ресурс]. URL: <http://www.your-mind.ru> (дата обращения: 05.05.2015).

«Сверхточные»

Это добросовестные люди, особо скрупулёзные, подходящие ко всем с позиции завышенных требований. Всякого, кто не удовлетворяет этим требованиям, подвергает резкой критике.

«Безвольные»

Отсутствие собственных убеждений и принципов может сделать безвольного человека орудием в руках лица, под влиянием которого тот оказался. Опасность этого типа происходит из-за того, что чаще всего безвольные люди имеют репутацию добрых, от них не ждут никакого подвоха. Этот тип проявляется только при создании определенной ситуации.

Е. Ф. Гиляров даёт следующую характеристику конфликтных личностей: это те люди, которые в основу поведения кладут конфликт, т. е. для них это способ разрешения проблемы. Для таких людей характерными являются повышенная нервная деятельность и неуравновешенность характера. Конфликтные личности способны на сильные длительные конфликты, которые развивают в них волевые свойства¹.

Такие личности способны повести за собой большие группы людей, их поведение может иметь большие социальные последствия. Отсюда следует, что если в группе есть конфликтный человек, большое значение имеет то, на что он направляет свою деятельность: или на социально значимые цели, или преследует корыстные цели. Это является первостепенным при определении модели поведения и отношения руководителя и коллектива к такому человеку.

В прикладной психологии выделяют ряд *недопустимых приёмов, вызывающих конфликт*:

1. Перебивание партнера.
2. Сознательные и неосознанные проявления личной антипатии.
3. Мелочные придирки.
4. Принижение партнёра, негативная оценка его личности.
5. Высказанное партнёру подозрение в его негативных побуждениях.
6. Угрозы.
7. Подчёркивание разницы между собой и партнёром.
8. Преуменьшение вклада партнера в общее дело и преувеличение своего
9. Устойчивое нежелание признать свои ошибки или правоту собеседника.
10. Постоянное навязывание своей точки зрения, давление.
11. Попытки подменить объект конфликта, сменить его в другую плоскость.
12. Систематические отказы и отрицание слов партнёра.

¹ Гиляров Е. М. Конфликтология. М., 1995.

13. Негибкость поведения.

14. Демонстрация постоянной занятости и игнорирование попыток установить контакт.

15. Создание дефицита времени для разрешения проблемы или резкое убыстрение темпа беседы и др.

Дадим психологическое объяснение возникновению конфликта.

Структура и стадии развития конфликта (по Е. М. Гилярову)¹.

В конфликтологии принято выделять четыре основные стадии развития конфликта: 1. Возникновение конфликтной ситуации. 2. Осознание ситуации конфликтной. Все участники конфликта осознали ситуацию, как трудноразрешимую, конфликтную. 3. Переход к конфликтному поведению. 4. Разрешение конфликта.

Первые две стадии предполагают возможность анализа ситуации и принятия решений. Но наиболее острая – третья стадия. Она вся – динамика, наполнена конфликтным содержанием. Конфликт обостряет эмоциональный фон, это означает, что чувства стимулируют конфликтные действия (обратное действие), *возникает цепная реакция*. Это страшно. С одной стороны, взаимные конфликтные действия способны видоизменять первоначальную конфликтную ситуацию, привнося в нее новые стимулы для взаимных действий. Опасность цепной реакции – второй источник конфликта. Здесь налицо и эмоциональный, и когнитивный факторы цепной реакции дальнейшего развития конфликта, превращение его в дрящущий конфликт. Но здесь, же появляются тенденции противоположного характера – то, есть его разрешения. В чём они состоят? Конфликтные действия до предела разъясняют истинное положение дел, истинные отношения и, таким образом, выполняют познавательную функцию. Когда кто-то со стороны вступает в конфликт, у него есть гипотеза об интересах противника, причинах вступления в противоборство. В конфликте все это проясняется. До предела выясняются силы противника и возможные последствия конфликта. В этой фазе когнитивная функция отрезвляет противника, ставит под сомнение правомерность конфликта, и тогда проявляются предпосылки для разрешения конфликта.

Исход и разрешение конфликта разнообразны по формам и содержанию.

В этом многообразии можно выделить 6 основных видов исхода конфликта:

1. Полное прекращение конфликта путем взаимного примирения сторон на какой-либо основе.

2. Прекращение конфликта в виду победы одной из сторон.

3. Ослабление конфликта почти до полного примирения на основе взаимных уступок или уступок одной из сторон.

¹ Гиляров Е. М. Конфликтология. М., 1995.

4. Трансформация конфликта путём перерастания его в новый конфликт, который затмевает первый, или перерастания в перманентную конфликтную ситуацию.

5. Постепенное затухание конфликта на основе самопроизвольного течения.

6. Механическое уничтожение конфликта (Тест № 1 – раздаточный материал).

Что необходимо делать, когда Вы осознаёте, что попали или вовлечены в конфликтную ситуацию?

1. Взять под контроль эмоции, осознать причину своего страха, гнева, обиды.

2. Понять истинные причины и цели конфликта, осознать, «чего я добиваюсь», «чего он добивается?».

3. Локализовать конфликт, не выдвигать несколько причин, не вспоминать прошлых обид.

4. Внимательно выслушать оппонента и понять его позицию, попросить высказать факты, но не домыслы.

5. Установить доброжелательный тон разговора.

6. Разобрать конфликт пункт за пунктом, пытаясь не переубедить, а придти к согласию.

7. Мыслить позитивно, то есть найти общность взглядов и интересов.

8. Согласиться с тем, в чем оппонент прав.

9. Помнить, что ничто так не разоружает оппонента, как создание ему условий почётного отступления.

Рекомендации, существенные для разрешения конфликтных ситуаций, предлагаемые Е. Ф. Гиляровым:

1. Определите, идентифицируйте противостоящие силы и подумайте, как с ними можно справиться.

2. Третья, нейтральная сторона – лучший помощник в споре.

3. Имея дело с тревожными, неустойчивыми людьми, делайте акцент на задачах, а не на объектах спора; берите больше ответственности на себя и выражайте эмоциональную поддержку – некоторым людям легче иметь дело с объективными отношениями, нежели отношениями и чувствами людей.

4. Не думайте, что, если стороны не согласны по всем вопросам, они не могут согласиться по некоторым из них.

5. Ищите решения, в которых бы все получили выигрыш, но старайтесь избегать и не соблазняйте такими решениями, которые ведут к выигрышу одной стороны и проигрышу другой.

6. Ищите нейтральную территорию, чтобы у одной из сторон не было преимуществ перед другой стороной.

7. Старайтесь деперсонализировать вопрос: «Как отказаться от идеи, не отказываясь от человека?».

8. Будьте чувствительны к сигналам нарождающегося конфликта, чтобы не иметь дело с конфликтом, грозящим перейти в разрушение.

9. Человек имеет много личных ценностей, но не все их открывает перед людьми; в ходе общения старайтесь их выяснять и использовать те, которые могут прийти к решению (стимульный материал № 2).

10. Когда люди расстроены, они придают большое значение тому, о чём они говорят и что делают.

11. Необходим постоянный поток информации о состоянии подчинённого коллектива (о недовольстве, трудностях и прочее). Для этого полезно периодически проводить встречи, беседы и другие мероприятия; полезным является устройство, при помощи которого на магнитофон записываются жалобы работников, поступающие по телефону; затем эти записи рассылаются лицам, чьи возможности позволяют разрешить соответствующий вопрос.

12. Рядовые работники должны участвовать в принятии решений, которые им впоследствии придётся выполнить.

13. Больше уделяйте внимания вопросам, а не взаимным отношениям; предпринимайте активные действия для того, чтобы разрешение конфликта было не публичным процессом, а решение конкретного вопроса.

Пути разрешения конфликта в деятельности сотрудников ОВД

Если все-таки наступил конфликт, несмотря на приложенные усилия, то юристу следует взять в свои руки процесс *управления конфликтом*. Существует четыре варианта управления конфликтом:

- предотвращение,
- подавление,
- отсрочка,
- разрешение.

Предотвращение конфликта («избежать битвы, значит выиграть ее») сводится как минимум к трем приемам:

1. Устранить реальный предмет конфликта.
2. Привлечь в качестве арбитра незаинтересованное лицо с готовностью подчиниться его решению.
3. Сделать так, чтобы один из конфликтующих отказался от предмета конфликта в пользу другого.

Подавление конфликта:

1. Целенаправленно и последовательно сократить количество конфликтующих людей.
2. Разработать систему правил, норм, предписаний, упорядочивающих взаимоотношения между конфликтующими сторонами.

3. Создавать и непрерывно поддерживать условия, которые затрудняют или препятствуют непосредственному взаимодействию между конфликтующими сторонами.

Отсрочка конфликта (временные меры, которые помогут ослабить конфликт, чтобы позже, когда созреют условия, добиться его разрешения):

1. Изменить отношение юриста к конфликтующему:

А) изменить свою силу или силу партнера в воображении;

Б) уменьшить или увеличить роль или место (свое и партнёра);

2. Изменить свое представление о конфликтной ситуации (условиях конфликта, взаимоотношениях, связанных с ним и т.п.).

3. Изменить значимость (характер, форму) объекта конфликта в воображении и тем самым сделать его менее конфликтным (снизить или повысить ценность объекта конфликта и тем самым сделать его соответственно ненужным или недостижимым).

Разрешение конфликта:

Принцип 1 – *понимание*. Осознание реальной проблемы, соотношения сил в конфликте, предмета конфликта, знание потенциально конфликтных личностей, хорошая ориентация в потенциальных условиях возникновения конфликтов, динамике их развития (например, высказывания о семье:

«Плохая ссора – когда оба не правы, еще худшая, когда оба правы»,

«Если мужчина никогда не лжёт женщине, значит, ему наплевать на ее чувства»,

«Ваш партнёр – это, прежде всего другой человек. Он не часть Вас и не Ваша собственность»).

Принцип 2 – *предвидение*. Прогнозирование потенциальных конфликтов с гражданами и своевременная подготовка к ним.

Вся наша жизнь – это ведение переговоров. Деятельность сотрудника полиции – это деятельность, в которой постоянно присутствует конфликтная ситуация. Успешность этой деятельности во многом зависит от того, насколько эффективно сотрудник умеет выходить из конфликтных ситуаций.

Итак, подводя итоги, необходимо отметить, что эффективное разрешение конфликтов – это своего рода искусство, которому необходимо учиться.

2.3. Психологические черты личности преступника и преступного поведения

Криминальная психология – область юридической психологии, изучающая психологию правонарушителей, психологические механизмы со-

вершения преступлений отдельными лицами и преступными группами, психологические аспекты вины и юридической ответственности¹.

В рамках криминальной психологии, объектом исследования является, естественно, преступник, т. е. лицо, совершившее преступление, однако, в широком смысле слова, объектом и предметом изучения данной науки можно назвать и личность правонарушителя, и противоправное поведение в целом. Ведь очень тонка грань, отделяющая аморальный проступок от преступления (например: состав преступления и административного правонарушения – хулиганства и мелкого хулиганства). Аналогично, очень сложно порой бывает – с точки зрения социально-психологического анализа – различить механизмы и специфику группообразования, например, у дворовой компании (промышляющей мелким воровством из садов и дач) и преступной группировки (специализирующейся на квартирных кражах).

В отечественной криминологии и юридической психологии поведение человека, выходящее за рамки социально-одобряемого или социально-приемлемого, называется в первом случае – неэтичным; во втором – отклоняющимся поведением. Другими словами, это поведение или поступок (проступок, преступление), выходящее за грань социальной нормы, зафиксированной либо общественным мнением (моралью), либо законодательно, например, Уголовным кодексом. В зарубежной специальной литературе социально отклоняющееся поведение обозначается как «девиантное поведение» или «девиантность». Данный термин, особенно в последнее время, прочно входит в лексикон отечественных психологов и юристов, а соответственно, необходимо знать и сотрудникам полиции. Так же, как и другой специальный термин, не имеющий дословного аналога в русском языке, «делинквент» (человек подросткового или юношеского возраста, совершающий аморальные поступки или мелкие правонарушения). В частности, в западной статистике ведется не только учет показателей преступности, но также фиксируется и уровень «делинквентности» (приблизительно по аналогии с уровнем «молодежной преступности» в отечественной криминологии).

Сложный комплекс взаимодействия внешних и внутренних факторов, обуславливающий возникновение и развитие преступного деяния, называется **механизмом преступления**.

От содержания этого понятия зависит весь процесс системного анализа преступного деяния. Механизм преступления: мотивы, цели, поводы, способы преступного деяния, особенности использования преступником конкретных условий среды, результат преступного деяния и его оценка преступником.

¹ Васильев А. В. Юридическая психология: учебник. СПб.: Питер, 2009. 608 с.

Преступление как волевое действие индивида осуществляется или как развернутое сложное волевое действие, или как простое волевое действие

Цель действия является системообразующим фактором всех компонентов действий, она регулирует сознательность выбора соответствующих средств для ее достижения.

Цели деятельности обычно не заданы извне, они формируются человеком, осмысливаются им как нечто необходимое и возможное при данных условиях. Целеобразование – важнейшая сфера сознательной деятельности человека. Осознав ту или иную потребность, свои интересы, человек анализирует реальные условия и мысленно представляет ряд возможных вариантов поведения, целей. Далее взвешиваются все «за» и «против» относительно возможных вариантов действия, и человек останавливается на одном из них. Этот выбор цели обосновывается определенным доводом в его пользу – мотивом.

Мотив – это осознанный человеком личностный смысл его действий, осознание отношения данной цели к удовлетворению соответствующего побуждения.

Повод – это внешнее обстоятельство, приводящее в действие общественно опасную направленность личности преступника.

Все люди хотят быть хорошими, но различно само понимание ими хорошего. «Обыкновенно думают, – писал Л. Н. Толстой в романе «Воскресенье», – что вор, убийца, шпион, проститутка, признавая свою профессию дурною, должны стыдиться её. Происходит же совершенно обратное. Люди судьбою и своими грехами – ошибками поставленные в известное положение, как бы оно ни было неправильно, составляют себе такой взгляд на жизнь вообще, при котором их положение представляется им хорошим и уважительным. Для поддержания же такого взгляда люди инстинктивно держатся такого круга людей, в котором признаётся составленное ими о жизни и о своем в ней месте понятие»¹.

Человек в отличие от животных не обречён на какие-либо единые схемы поведения, он полифункционален. Его поведение побуждается не однозначными инстинктивными влечениями, а мерой социализированности.

Преступное поведение – поведение конфликтное, оно всегда основано на противоречиях, существующих в обществе, в социальных группах, между личностью и социальной группой, между отдельными личностями и, наконец, в самой личности.

Итак, преступное поведение не бывает прямым следствием только непосредственно воздействующих факторов. В поведении человека систе-

¹ Толстой Л. Н. Воскресенье. Издательство «Правда», 1985. С. 496.

ма внешних обстоятельств преломляется через систему сформированных у него внутренних условий.

К ним относятся:

- система ценностных ориентаций,
- поведенческие установки,
- особенности целеполагания и целедостижения,
- обобщенные способы поведения (характерологические особенности индивида, которые формируются преимущественно под влиянием условий среды),
- психодинамические особенности саморегуляции (следствие биологических факторов – генотипа).

В поисках ответа на вопрос, почему данный индивид совершает преступления, приходим к необходимости психологического анализа формирования данной личности. В этом сложном процессе взаимодействуют факторы социальной среды, индивидуально-психологические и генетические факторы. Отдельные виды преступлений совершаются индивидами с определёнными психическими аномалиями. Доля психопатизированных индивидов высока среди лиц, совершивших насильственные преступления. Среди хулиганов значительная часть лиц отягощена остаточными явлениями черепно-мозговых травм. Доля олигофренов высока среди насильников и хулиганов. Умственно отсталые индивиды чаще других совершают половые преступления.

Психические аномалии связаны с трудностями социальной адаптации индивида, его пониженными возможностями отдавать себе отчёт в своих действиях и руководить ими. Поведение человека обусловлено реальными условиями его жизнедеятельности. Преступление детерминировано неблагоприятным воздействием среды на «неблагоприятные» психические особенности индивида. Даже при наличии психических аномалий индивид, находящийся в благоприятных социальных условиях, в больших случаях не подвергается криминализации. Преступление детерминируется «сцепление» дефектов среды с дефектами психики конкретного индивида.

Схема 3.

Причины совершения преступлений

БИОЛОГИЧЕСКИЕ – ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ – СОЦИАЛЬНЫЕ

⇕	⇕	⇕
Врожденные психофизиологические дефекты	Сформированные социально-психологические отклонения	Приобретенные личностные деформации
Олигофрения и др.	Инфантильность	т.н. комплексы.

Личность преступника – совокупность типологических качеств индивида, обусловивших совершенное им преступное деяние определённого вида¹.

Причины своего преступного поведения преступник видит не в своих отрицательных качествах, а во внешних обстоятельствах, поведении других людей. Совершение преступного деяния совмещается, как правило, с высокой самооценкой преступника. Это свидетельствует о неадекватности оценок преступников, глубоких нарушениях в сфере самооценки и самоконтроля личности.

Самооправдание преднамеренного преступления совершается различными способами:

- утрирование виновности жертвы,
- обесцениванием общественных и правовых норм путем противопоставления их нормам референтных групп (банды, воровской шайки),
- перенесением ответственности на других лиц, оправданием сложившимися обстоятельствами и т. п.

Мотивация преступления формируется негативными личностными качествами преступника – корыстью, мстительностью, ревностью, тщеславием, неправильным пониманием понятия долга, товарищества и т. п.

Потребности лиц, совершивших преступления, отличаются узостью, ограниченностью, материально-утилитарной односторонностью, недоразвитостью социально положительных видов потребностей (в труде, нравственном поведении), гипертрофированностью потребностей низшего уровня, превышением среднего стандарта их удовлетворения, извращенностью (половые извращения, наркотическая зависимость и др.)

Для многих преступников характерны стихийно возникающие побуждения, их зависимость от случайных ситуаций. Отдельные эгоистические устремления преступников, вырываясь из общих социально-позиционных связей, становятся антисоциальными, регулируют поведенческую систему личности на подсознательном уровне.

Личность преступника характеризуется совокупностью следующих признаков²:

- 1) видом совершенного преступления – объектом преступного посягательства, тяжестью и характером преступных последствий; совершения преступления впервые, «случайно», повторно, систематически или рецидивистом;
- 2) формой вины, мотивом и целью преступления;
- 3) способом совершения преступления как показателем интенсивности антисоциальной направленности преступника;

¹ Чуфаровский Ю. В. Юридическая психология: учебное пособие. М.: Право и Закон, 1997. 320 с.

² Личность преступника [Электронный ресурс]. URL: <http://www.academy-continent.ru> (дата обращения: 05.05.2015).

4) ситуацией и поводом совершения преступления;
5) наличием отягчающих и смягчающих ответственность обстоятельств;

б) отношением преступника к совершенному деянию – поведением преступника после совершения преступления (явка с повинной, уклонение от следствия и суда, оговор невинных, помощь или противодействие следствию, поведение во время отбывания наказания).

По содержанию ценностно-ориентационной направленности личности умышленных преступников выделяют следующие группы:

1. Преступники с корыстной антисоциальной направленностью. Эта группа преступников посягает на основное достояние общества – распределение материальных благ в соответствии с мерой и качеством затраченного труда. *Подгруппы:*

- корыстно-хозяйственная (фальсификация товаров, игнорирование налогообложения, лицензирования и др.);

- корыстно-служебная (хищения путем злоупотребления служебным положением, обмана клиентов, вымогания взяток);

- воры – лица с корыстными посягательствами, связанные с тайным похищением имущества (кражи);

- мошенники (подделка документов, обманное вымогательство и т. п.).

2. Преступники с антисоциальной корыстно-насильственной направленностью – лица с корыстными посягательствами, соединёнными с насильем над личностью (насильственное вымогательство, грабежи, разбойные нападения).

3. Преступники с антигуманной, агрессивной направленностью – лица с крайне пренебрежительным отношением к жизни, здоровью и личному достоинству других людей.

Подгруппы:

- хулиганы;

- злостные хулиганы;

- лица, причиняющие ущерб чести и достоинству личности путем оскорблений и клеветы;

- лица, совершающие агрессивно-насильственные действия против личности: убийства, изнасилования, причинение телесных повреждений.

1. Насильственный тип преступника. Основная характерная черта лиц, совершающих насильственные преступления, – дефектность социальной идентификации, эмоциональная тупость, импульсивная агрессивность. Для их поведения характерны крайний эгоцентризм, стремление к немедленному удовлетворению спонтанно возникших желаний, примитивизм и цинизм. В насилии они усматривают единственное средство разрешения конфликтов.

Существенные факторы формирования этого поведения: эмоциональная депривация в детстве, отчуждение от семьи и социально положительных групп. В их жизнедеятельности агрессивное поведение постоянно оказывалось предпочтительным – формировалась устойчивая готовность к нанесению ущерба другим людям. Агрессия (от латинского *aggressio* – нападать) – нанесение кому-либо физического или психического ущерба, сопровождается состоянием враждебности, гнева, ненависти. Различают реактивную и устойчивую, инструментальную агрессивность (разрядка агрессивности на любом случайно подвернувшемся объекте).

С агрессивным поведением коррелируют такие негативные качества личности, как повышенный уровень тревожности, завышенная самооценка, злобность, эгоцентризм, пониженная толерантность (неспособность переносить трудности), аутизм (социальная отчужденность), неспособность к эмоциональному сочувствию, дефекты социальной идентификации. Указанные личностные дефекты в ряде случаев усугубляются алкоголизацией, перенесёнными черепно-мозговыми травмами и психическими заболеваниями.

Большинство насильственных преступлений, совершаемых несовершеннолетними, связано с импульсивной агрессивностью.

В *корыстно-насильственных преступлениях* агрессивность чаще используется лишь как средство достижения корыстной цели (инструментальная агрессия).

В *насильственных преступлениях* на передний план выступает так называемая враждебная агрессивность – агрессия, нанесение ущерба выступает как самоцель. Продолжительность и жестокость насилия здесь зависят от преступной цели: унижить жертву, причинить ей тяжелые страдания из побуждения ревности, мести, самоутверждения и т. д.

В *групповых насильственных преступлениях* агрессия часто совершается под влиянием группового давления, групповых традиций.

По взаимодействию с потерпевшим насильственные преступления можно подразделить на *две разновидности*:

- жертва не причастна к агрессивности преступника;
- потерпевший провоцировал конфликтное взаимодействие с преступником; агрессивность преступника возникла в ходе развития межличностного конфликта, острого противоборства установок и целей потерпевшего и виновного.

Нередко убийства совершаются с целью преодоления сопротивления и жертвы и сокрытия сексуального преступления. В большинстве случаев преступное намерение убить жертву возникает в процессе изнасилования.

Для рецидивных убийств характерна стереотипность действий преступника, специальный выбор мест для совершения преступления. Убийцы на сексуальной почве, как правило, психопаты, сексуально фрустрированы, конфликтны, малоспособны к социальным контактам, психотравмиро-

ваны неудачными контактами с женщинами, нередко – гипосексуальны, что обуславливает их восприятие женщины как сексуально угрожающего объекта.

2. Корыстный тип преступника. Типы корыстных преступлений разнообразны. «Кого здесь только нет? Робкие новички, стоявшие перед совершением преступления на грани голодной смерти, и заматерелые воры-профессионалы, которые не могут жить без воровства, как рыба – без воды; беспризорный ребёнок, люди цветущего возраста и старики; матери семейств и проститутки, сожительницы бандитов, ищущие только работы, какой-нибудь работы, и воры плачущие и воры смеющиеся; воры, ничего не имеющие, и воры, имеющие, но желающие иметь ещё более...»¹

Лица, совершающие кражи, относятся к наиболее социально запущенной категории правонарушителей. Их преступное поведение возникает раньше, чем у преступников других категорий.

Воры обладают большим криминальным опытом, сложившимися взглядами и стереотипами антиобщественного поведения, которое отличается стабильной криминальной полинаправленностью. Социальная дезадаптация воров обычно усугубляется отсутствием семьи, специальности, постоянной работы и постоянного места жительства, различными психическими аномалиями. Личность преступника-вора, как правило, деформирована его устойчивым включением в криминальную среду, дефектами семейного воспитания уже в раннем возрасте, хроническим неудовлетворением его насущных потребностей, постоянной ситуативной зависимостью.

Квартирные воры по своим психологическим особенностям сближаются с насильственными преступниками. Имея опыт преодоления препятствий в материальной среде, они легко переходят на совершение грабежей и разбоя.

Хищения, совершаемые должностными лицами, во многих случаях сопрягаются и с другими преступлениями – взяточничеством, обманом покупателей, выпуском недоброкачественной продукции, мошенничеством и др. Для них характерен активный поиск все новых и новых возможностей преступно-корыстных способов действий.

Постоянная необходимость сокрытия преступлений приводит к «двойной жизни», маскировке способов удовлетворения гипертрофированных материальных потребностей показными проявлениями «скромной» жизни.

У всех корыстных преступников имеется общая основа – устойчивость корыстных побуждений. Этим объясняется высокий уровень повторности и специального рецидива в данном виде преступлений. Корысть – один из самых устойчивых, трудноискоренимых человеческих пороков, системообразующий фактор устойчивой негативной направленности лич-

¹ Гернет М. Н. Избранные произведения. М.: Юридическая лит-ра, 1974. С. 639.

ности. Грань перехода от долга, гражданской порядочности к личной выгоде хрупка, подвижна, ситуативно обусловлена.

Корыстные преступления связаны не с отдельными корыстными мотивами, а с общей корыстной направленностью личности, которая и выступает как системообразующий фактор поведения личности.

3. Импульсивный (неосторожный) тип преступника. Многие преступления совершаются импульсивно, спонтанно, без специально сформированной цели. Эти преступные акты образуют класс малоосознанных реакций. Импульсивные действия регулируются установками – подсознательными побуждениями, общей личностной направленностью.

Наиболее распространенными предпосылками, условиями неосторожных преступлений являются: психические и физические перегрузки, эмоционально отрицательные состояния, опьянение, рискованные действия в целях экономических достижений, неприязненные отношения между членами группы и др.

Среди лиц, совершающих неосторожные преступления, можно выделить случайных, «неустойчивых» и даже «злостных» преступников. К случайным неосторожным преступникам можно отнести лиц, впервые совершивших неосторожное преступление в условиях провоцирующей ситуации или в состоянии временного неблагоприятного психофизиологического состояния.

К «неустойчивым» неосторожным преступникам относятся лица, впервые совершившие преступление, но сознательно нарушившие правила безопасности.

К «злостным» неосторожным преступникам относятся лица, ранее осуждавшиеся за совершение неосторожных преступлений и нарушающие правила безопасности по антиобщественным мотивам.

Личностные особенности виновного устанавливаются посредством анализа психологических особенностей совершения им преступного деяния.

Во всех поведенческих стереотипах, основанных на подсознательной установке, мотивы и цели совпадают (сдвиг мотива на цель). Обязательным признаком субъективной стороны преступных импульсивных действий является цель; мотив совпадает с целью.

Импульсивное поведение может быть вызвано различными причинами: 1) эмоциогенной обстановкой при несформированности у индивида адекватных реакций; 2) общей эмоциональной неустойчивостью индивида; 3) состоянием опьянения; 4) привычными формами поведения; 5) психопатическими аномалиями личности.

Нередко импульсивные действия совершаются и по «внутренним поводам» – из-за стремления личности самоутвердиться, обеспечить свое превосходство над окружающими, дать выход накопившимся отрицательным эмоциям.

Наиболее остро импульсивность проявляется в состоянии аффекта, характеризующегося дезорганизацией сознания, торможением всех зон мозга, кроме гипердоминантного очага, расторможением обширных подкорковых зон, резкой активизацией импульсивных, произвольных оборонительных и агрессивных реакций. Осознанные цели и мотивы при аффекте отсутствуют – срабатывает установка на преодоление аффекта. Аффект связан с неспособностью личности выйти из данной острой, критической ситуации социально адаптированным способом.

Состояние аффекта тормозит все не связанные с гипердоминантой психические процессы и навязывает индивиду «аварийный» стереотип поведения (бегство, агрессия, крик, плач, хаотичные движения, сдвиги в функционально-физиологическом состоянии организма), нарушается важнейший механизм деятельности – изобретательность в выборе поведенческого акта, резко изменяется привычное поведение человека, деформируются его жизненные позиции.

Итак, импульсивные преступления – «замыкание» острых психических состояний индивида на конфликтные для данной личности ситуативные обстоятельства, которые выступают пусковым механизмом ее малоосознанных противоправных действий.

Таким образом, оценивая личность человека, совершившего преступление, необходимо выявить доминирующие побуждения и обобщенные способы его жизнедеятельности, образующие общую схему его поведения и стратегию жизнедеятельности. Более или менее осознавая свою антисоциальную сущность, преступники обычно выдвигают систему самооправдательных мотивов и нейтрализуют те социальные ценности, которые препятствуют достижению преступных целей.

2.4. Основы психологии коллектива. Психологические особенности коллектива сотрудников органов внутренних дел

Г. М. Андреева выделяет следующие отличительные признаки малой группы¹.

1. Малые группы – это всегда непосредственно, контактирующие индивиды.

2. Члены группы объединены общими целями и задачами.

3. Относительная простота ее внутреннего строения.

В отечественной социальной психологии определены различия в содержании понятий «лидер» и «руководитель». Рассмотрим эти два феномена групп, сравнивая между собой.

¹ Андреева Г. М. Социальная психология [Электронный ресурс]: учебник, 2003. URL: <http://www.dou4sun.ru> (дата обращения: 05.05.2015).

Лидерство – это чисто психологическая характеристика поведения определенных членов группы. Лидерство – менее стабильное и возникает стихийно.

Руководство в большей степени есть социальная характеристика отношений в группе, прежде всего с точки зрения распределения ролей управления и подчинения. Руководство – явление более стабильное, обладает гораздо более определенной системой различных санкций, которых в руках лидера нет.

В связи с этим возникает вопрос, почему в одних ситуациях в качестве лидера выступает один человек, а в другой – другой?

Интересным, на наш взгляд, является концепция ценностного обмена Р. Л. Кричевского. Лидером рассматривается тот, в ком в наиболее полном виде представлены такие качества, которые особо значимы для групповой деятельности, т. е. являющиеся для группы ценностями. Именно поэтому он обладает наибольшим влиянием в группе.

Лидер – наиболее референтное для группы лицо, оказывающий влияние на эффективность ее деятельности.

Стиль лидерства – это совокупность средств психологического воздействия, которыми пользуется лидер для оказания влияния на других членов группы, среди которых он имеет высокий статус. Традиционно в социальной психологии исследуется вопрос о стиле лидерства, а не руководства. Германско-американский психолог К. Левин (1890-1947) в начале второй мировой войны ввел в социальную психологию следующие стили лидерства: авторитарный, демократический, либеральный.

Среди главных отличительных характеристик этих стилей отметим две стороны: содержание решений, предлагаемых лидером группе, и техника осуществления этих решений (приемы и способы). Характеристика данных стилей руководства представлена в таблице

Таблица 2.

Характеристика стилей руководства

Формальная сторона	Содержательная сторона
Авторитарный стиль	
Деловые, краткие распоряжения. Запреты без снисхождения, с угрозой. Четкий язык, неприветливый тон. Похвала и порицания субъективны. Эмоции не принимаются в расчет. Показ приемов – не система. Позиция руководителя – вне группы.	Дела в группе планируются заранее (в полном объеме). Определяются лишь непосредственные цели, дальние – неизвестны. Голос руководителя – решающий.

Формальная сторона	Содержательная сторона
Демократический стиль	
Инструкции в форме предложений. Не сухая речь, а товарищеский тон. Похвала и порицание – с советами. Распоряжения и запреты – с дискуссиями. Позиция руководителя – внутри группы	Мероприятия планируются заранее, в группе. За реализацию предложений отвечают все. Все разделы работы не только предлагаются, но и обсуждаются
Либеральный (попустительский) стиль	
Тон – конвенциональный (соглашательский). Отсутствие похвалы, порицаний. Никакого сотрудничества. Позиция руководителя – незаметно в стороне от группы	Дела в группе идут сами собой. Руководитель не дает указаний. Разделы работы складываются из отдельных интересов или исходят от нового лидера

В деятельности правоохранительных органов также чаще всего, несмотря на специфику условий служебной деятельности, прибегают к гибкому (адаптивному) стилю руководства. Экстремальность проведения различных мероприятий, низкий уровень развития коллектива предопределяет использование руководителем авторитарного стиля руководства. Наличие времени на обсуждение накопившихся проблем, высокий профессионализм подчиненных и сплоченность коллектива ведет к использованию демократического и даже либерального стиля руководства.

В практической деятельности самым удачным является **гибкий (адаптивный) стиль руководства**, при котором руководитель, обладая организаторскими способностями и опытом, меняет стиль своего поведения в зависимости от трех основных факторов:

- А) сложившихся обстоятельств;
- Б) степени сплоченности группы;
- В) индивидуально-психологических свойств членов группы.

Кроме лидеров и руководителей, в группе существуют члены группы, социально-психологические характеристики, которых можно описать с помощью ниже рассмотренных понятий.

Позиция – это понятие, обозначающее официальное положение человека в той или иной системе отношений.

Статус индивида в группе – это реальная социально-психологическая характеристика его положения в системе отношений в группе.

В структуре малой группы традиционно выделяют следующие статусы: лидеры, звезды, предпочитаемые, изолированные, отвергнутые. Последние, в силу своих психических качеств, не устраивают лидера, в первую очередь, и довольствуются лишь третьестепенными ролями.

В практической психологии существует специальная методика американского психолога и психиатра Дж. Морено (1892-1974) – социометрия, с помощью которой можно определить статус каждого члена группы¹. Понятно, что статус каждого члена группы – явление относительно постоянное, поэтому выявленная с помощью этой методики степень предпочтения того или иного представителя группы меняется со временем.

В. Шекспир в пьесе «Как вам это понравится» устами одного из своих героев говорил:

Весь мир – театр.

В нем женщины, мужчины – все актеры.

У них свои есть выходы, уходы,

И каждый не одну играет роль².

В научный оборот термин «роль» ввели в 20-30-е годы американские социальные психологи, исследователи Д. Мид (1863-1931) и Р. Линтон.

Роль – нормативно заданный и коллективно одобряемый образец поведения, ожидаемого от человека, занимающего в группе определенную позицию³.

Роль может определяться официальной должностью, может избираться самим членом группы (скажем, роль лидера или начальника, «писарчука», шута). Войдя в определенную роль в данной группе, человек постепенно привыкает к ней, и сами члены группы начинают ожидать такого поведения, соответствующего заданной или избранной роли. Принятая роль во многом определяет восприятие и оценку человека в системе внутригрупповых отношениях.

Каждый человек обладает целым набором различных социальных позиций, что составляет его «статусно-ролевой набор». Так, один и тот же человек может предстать перед другими людьми как курсант, юрист, отец, брат, сын, шахматист, «душа компании» и т. д.

Психология и педагогика сводятся к ответам на вопросы: «Почему личностью становятся, а не рождаются?» «Как происходит процесс становления личности?» «При помощи, каких механизмов воспитывается личность?». Поэтому рассмотрим вопрос о механизмах социализации личности в группе.

¹ Социология: курс лекций для студентов всех направлений и специальностей / под ред. В. А. Михайлова. Ульяновск: УлГТУ, 2004. С. 207.

² Шекспир В. Как вам это понравится / перевод П. Вейнберга. СПб.: Издательский Дом «Кристалл», 2002.

³ Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии [Электронный ресурс]. URL: <http://bookap.info> (дата обращения: 11.05.2015).

Механизмы социализации – способы, посредством которых человеческий индивид приобщается к культуре и приобретает опыт, накопленный людьми, тем самым становится личностью¹.

Механизмы:

➤ *идентификация* – механизм «уподобления», в результате которого человек приобретает различные виды социального и полоролевого поведения;

➤ *подражание*, которое считается у человека врожденным. Почти весь человеческий опыт ребенок до трехлетнего возраста приобретает в общении с окружающими людьми через подражание.

➤ *внушение*, оно сводится к некритическому восприятию информации, поступающей человеку от различных людей.

➤ *конформность* – это приспособленчество, подверженность групповому давлению и изменение своего поведения под влиянием других лиц, группы; следование чужому мнению, заранее и сознательно рассчитанное на то, чтобы не создавать лишних трудностей в общении с людьми, добиться поставленных целей, погрешив против истины.

Коллектив – понятие латинского происхождения, означающее «собранность», т. е. целостность, сохраняющая неприкосновенность индивидуальности². Понятие группы тождественно по смыслу старого русского слова «кружок». В основе понятий группы и коллектива лежит слово «связь», соединяющая людей.

Под **коллективом** понимается устойчивая группа людей, имеющая следующие отличительные свойства.

1. Наиболее важный из них – совместная социально-позитивная деятельность, отвечающая потребностям общества.

2. Направленность личностей, входящих в коллектив, а именно целеустремленность, что позволяет коллективу людей выполнять определенные функции.

3. Защищенность каждого члена коллектива (правовая, психологическая, моральная и т. д.).

4. Система различных деловых и личных взаимоотношений должна быть высоконравственной.

5. Сплоченность членов группы (наличие ЦОЕ – ценностно-ориентационного единства).

Отметим, что в отечественной психологии большой вклад в теорию и практику коллективистских отношений и воспитание личности через коллектив внес А. С. Макаренко³.

¹ Крысько В. Г. Социальная психология: курс лекций. 3-е изд. М.: Омега-Л, 2006. 352 с.

² Понятие служебного коллектива [Электронный ресурс]. URL: <http://mylektsii.ru> (дата обращения: 06.05.2015).

³ Макаренко А. С. Коллектив и воспитание личности. М.: Педагогика, 1972. 136 с.

Он выделил 4 стадии становления коллектива:

1. Когда есть руководитель и остальные члены группы, вынужденные принимать и выполнять указания этого руководителя. Высокие общественно значимые цели деятельности данного «первичного коллектива» осознаются одним лицом – руководителем.

2. Когда создана официальная структура (актив) с формальным распределением функций и обязанностей, но общественно значимые цели деятельности осознаются лишь некоторыми (меньшинством) членов группы и даже актива.

3. Когда официальное распределение функций по принципу приказа-подчинения подкрепляется межличностными отношениями по принципу симпатии – уважения и общественно значимые цели деятельности осознаются всеми членами актива и большинством социальной группы.

4. Когда высокие требования, предъявляемые обществом к данному коллективу в его деятельности, становятся внутренне осознанными ценностными ориентациями практически каждым членом коллектива. Как видно из перечисленных характеристик, таких малых групп, которые полностью бы отвечали всем перечисленным требованиям коллектива, в действительности почти нет. Большинство реально существующих малых групп занимают промежуточное положение между слаборазвитой группой и высокоразвитым коллективом. Это связано с тем, что набор таких качеств – идеал, к которому должен стремиться коллектив, с другой стороны, группа – динамическое понятие, которая развивается и проходит этапы продвижения и спада на пути к коллективу.

Управление и руководство явлениями, происходящими в различных группах и коллективах, является одной из актуальных проблем сегодняшнего времени. Знание психологических особенностей, механизмов и способов воздействия на коллектив, учет положения каждого члена коллектива позволят руководителям более успешно решать различные вопросы создания и поддержания благоприятного психологического климата в коллективе сотрудников ОВД.

Отметим, что профессиональная деятельность правоохранительных органов и коллективов сотрудников ОВД строится на основе различных взаимоотношений: «личность-коллектив», «коллектив-личность», «коллектив-коллектив» и др. Более того, коллективы сотрудников в силу специфики своей деятельности, чаще всего, являются высоко развитыми. От степени осознания поставленных целей и вклада каждого члена коллектива зависит успех профессиональной деятельности.

Структура коллектива сотрудников ОВД имеет два взаимосвязанных психологических комплекса. Один из них ориентирован на деятельность коллектива, решаемые им задачи (деятельностный фактор), второй – на его внутреннюю жизнь, на социально-психологическую сферу (личностный фактор).

Слабость или отсутствие одного из них отрицательно сказываются на коллективе в целом. Если, например, не достаточно развита деятельность и не четко продуманы задачи коллектива, то это лишает группу дружных, совместных действий, ослабляется моральная целостность и устойчивость коллектива. В случае слабости или дефицита личностного фактора во взаимоотношениях членов группы ослабевает мотивация совместной деятельности, теряется само понятие «коллектив».

Среди основных социально-психологических признаков сформированности коллектива сотрудников ОВД, следует выделить:

- а) профессиональную деятельность и ее эффективность;
- б) социально-ценностную ориентацию интересов и целей коллектива;
- в) устойчивость и гармоничность отношений, основанных на взаимной ответственности и контактности, признании индивидуальных потребностей каждого члена коллектива.

Отметим, что одним из свойств коллективистских отношений и показателей сформированности коллектива сотрудников ОВД является, как было замечено ранее, эффективность групповой работы. Психологи предлагают решать этот вопрос следующим образом. Имеются три основных критерия эффективности групповой работы:

- ◆ образовательный,
- ◆ профессиональный,
- ◆ воспитательный.

Первые два критерия отражают специальные задачи, стоящие перед сотрудниками ОВД, а третий является общесоциальным. Все три критерия соответствуют основным целям, которые общество ставит перед правоохранительными органами.

Профессиональному критерию отвечает подготовленность и пригодность членов коллектива к профессии.

Второй признак сформированности коллектива (социально-ценностная ориентация интересов и целей) – это морально-психологическое состояние. Именно содержательная сторона профессиональной деятельности, отношение группы к общественным ценностям, ее ориентация на цели и задачи государства – есть второй признак коллектива юристов.

В качестве важной характеристики коллектива юристов выступает его способность гармонизировать интересы, ценности и потребности каждого члена группы с общими целями и задачами. Этот фактор создает фундамент для сплочения и активного участия в работе каждого члена коллектива.

Рассмотрим механизмы взаимодействия сотрудников органов внутренних дел в высокоразвитых коллективах. Кроме рассмотренных нами выше психологических механизмов – идентификации, подражания, внушения и конформности – в малых группах, особую роль играет психологи-

ческий механизм управления-подчинения. Данный механизм отражается на психологическом стиле управления коллективом.

Стиль управления – это определенная система принципов, методов и приемов руководства.

Психологический стиль управления либо способствует эффективной деятельности коллектива и принятию эффективных групповых решений, либо, наоборот, сковывает активность отдельных личностей, снижает их морально-волевой потенциал, ведет к склокам и «групповщине». Другими словами, речь идет о социально-психологическом климате коллектива, как качественной стороне межличностных отношений, проявляющейся в виде совокупности психологических условий, способствующих или препятствующих продуктивной совместной деятельности и всестороннему развитию личности в группе.

Следует отметить, что существует целая отрасль знания – психология управления, которая изучает психологические закономерности руководства коллективом в целях повышения эффективности и продуктивности его деятельности (параллельные задачи решает и педагогика управления, ориентированная на воспитание членов коллектива в процессе совместной деятельности)¹.

Очевидно, что основным результатом эффективности стиля управления и оптимальных управленческих решений является благоприятный социально-психологический климат.

Социально-психологический климат – состояние групповой психики, обусловленное особенностями жизнедеятельности данной группы. Это своеобразный сплав эмоциональных, волевых, интеллектуальных явлений – установок, отношений, настроений, чувств, мнений членов группы. Другими словами, это составляющие социально-психологического климата.

Важнейшими факторами, влияющими на социально-психологический климат, являются:

- ◆ личность руководителя и его методы воздействия на подчиненных;
- ◆ стиль подбора кадров,
- ◆ особенности организации труда,
- ◆ принятие управленческих решений.

Психологи выделяют признаки благоприятного социально-психологического климата²:

- ◆ доверие и высокая требовательность членов группы друг к другу;
- ◆ высокая информированность всех членов группы о проблемах;

¹ Скрипко Л. Влияние личности руководителя на формирование психологического климата // Кадровый менеджмент. 2012. № 6.

² Подсолонко Е. Л. Менеджмент: теория и практик: учебное пособие. М.: Проспект, 2013. С. 254.

- ◆ свободное выражение своего мнения, доброжелательность и конструктивная критика;
- ◆ отсутствие давления начальника на подчиненных;
- ◆ учет мнения нижестоящих членов коллектива (коллегиальность решения);
- ◆ высокая степень эмоциональной включенности и взаимопомощи в ситуации фрустрации одного из членов группы

Традиционно в психологии управления выделяют следующие типы руководителей, идентичные рассмотренным типам лидеров:

- руководителя-консерватора, который строго следует официальным предписаниям и указаниям вышестоящего начальства. Он, как правило, авторитарен в принятии решений, требует от всех ответственности, для него превыше всего – дело;
- руководителя-демократа, который ориентирован на коллегиальное решение вопросов и личностный фактор в подборе кадров, нередко в ущерб компетентности, учитывает интересы дела и личные интересы и потребности людей;
- руководителя-либерала. Он допускает вольное обращение, как с вышестоящим руководством, так и основополагающими инструкциями, авантюрист, популист, «заигрывая» с нижестоящими, окружает себя «друзьями», в то же время избегает персональной ответственности, для него превыше всего – свобода личности.

Рассмотренные выше факторы использования стиля лидерства имеют непосредственное отношение к вопросу об оптимальности использования руководителем коллектива сотрудников ОВД того или иного стиля руководства. Следует отметить, что слишком частое, психологически не обоснованное применение авторитарного стиля лидерства в среднеразвитой группе отрицательно сказывается на настрое людей, снижает эффективность группой работы, такой стиль ограничивает самостоятельность и особенно плохо сказывается на решении творческих задач, требующих глубокого мышления.

Использование различных приемов по оказанию воздействия на подчиненных и проявление организаторских качеств позволяют руководителю развивать коллектив и добиваться одного из главных признаков сформированности коллектива – сплоченности коллектива. Именно наличие ценностно-ориентационного единства, как уровня соответствия ценностных ориентаций отдельных членов группы официально провозглашаемым общественно значимым целям и принципам деятельности, говорит о той социально-позитивной роли и вкладе руководителя и подчиненных в совместную деятельность коллектива.

Факторы, влияющие на социально-психологический климат

Факторы, влияющие на социально-психологический климат коллектива, условно можно разделить на шесть категорий. Кратко остановимся на каждой из них.

Служебно-функциональные факторы:

1. Экономические факторы:

- грамотное оборудование кабинетов и рабочего места каждого сотрудника;
- организация труда (продуманное время работы, перерыва на обед и т. д.);
- обеспеченность труда (техника, связь, машины);
- удовлетворяет сотрудника или нет действующая система оплаты труда;
- установление границ окладов, предполагающих промежуточные степени и создающих возможностей постепенного роста. Это создает устойчивую перспективу роста, мотивируя сотрудника в деятельности;
- справедливое распределение премий и вознаграждений.

2. Должностные факторы:

- оптимальное распределение функций между работниками (исключение дублирования и т. д.);
- определенность должностных обязанностей каждого работника (исключение присутствия «мальчика для битья», с которого можно спросить всё);
- концепция каждого работника по организации своего труда.

3. Управленческие факторы.

- стиль и методы работы руководителя (необходима требовательность в оптимальном сочетании с объективностью, справедливостью);
- неверная дисциплинированная практика, предполагающая в основе ошибочное мнение, что чем больше наказание, тем продуктивнее работа;
- формы и методы работы.

4. Социально-психологические факторы.

- взаимоотношения работников между собой;
- уровень конфликтности членов коллектива;
- взаимоотношения работников с непосредственным руководителем.

5. Профессионально-квалификационные факторы.

- укомплектованность коллектива;
- соответствие квалификации выполняемой деятельности;
- перспектива служебного роста и повышения квалификации;
- психологическая совместимость персонала.

6. Правовые факторы.

- наличие четкой должностной инструкции;
- оптимальное число нормативных актов, регулирующих деятельность.

Таким образом, системное восприятие основных психологических явлений и механизмов формирования личности. Учитывая важнейший системный принцип всеобщей связи, необходимо подчеркнуть, что все функциональные и структурные элементы системы «личность», а соответственно все психологические качества человека – познавательные процессы и эмоциональные состояния, свойства темперамента и характера, потребности и мотивы... – взаимосвязаны и взаимообусловлены. Без «человеческих эмоций» нет «человеческого искания истины» (В. И. Ленин), без удовлетворения «органических потребностей» сложно реализовать стремление к «самоактуализации» (А. Маслоу). Вместе с тем, в осознании идеи всеобщей связи внутренних – личностных качеств (субъективные «силы или слабости») и внешних – природных и социальных факторов (объективные причины и условия), определяющих поведение человека в любой жизненной ситуации, заключается основа понимания личностного подхода в деятельности любого сотрудника любой службы органов внутренних дел.

Тема 3. Психологические особенности экстремальных ситуаций в деятельности полиции

В процессе служебной деятельности каждый сотрудник полиции проходит через экстремальные условия и ситуации, что и задержание преступника, организация деятельности при возникновении массовых беспорядков и стихийных бедствий и т. д. Сотрудник полиции, находясь на посту, также может быть подвержен действию экстремальных ситуаций. Задержание водителя, находящегося в нетрезвом состоянии, задержание лиц, совершивших ДТП и пытающихся скрыться, задержание преступников, которые совершили преступление и «уходят» от преследования, наконец, сложные природные условия труда (жара, холод, шум) оказывают негативное влияние на психику сотрудников ОВД.

Не каждая экстремальная ситуация является опасной для жизни и здоровья сотрудников ОВД. Она может быть вызвана помимо «опасности» действиями иных стресс факторов; «повышенная ответственность», «неопределенность информации», «дефицит времени для принятия решения» и др. Однако, любая опасная ситуация является экстремальной. На сегодняшнем занятии мы рассмотрим первый вопрос данной темы:

Экстремальная ситуация – это состояние жизнедеятельности, которое опасно для жизни, здоровья, вызывает психологическую напряжённость¹.

Разновидности экстремальных ситуаций:

- *природного и техногенного характера:*

стихийные бедствия. Пожары, крупные производственные аварии, катастрофы, эпидемии, ставящие под угрозу жизнь и здоровье населения и требующие ведения аварийно-спасательных и восстановительных работ.

Последствиями многих бедствий является гибель людей и животных, значительные материальные потери, выход из строя системы жизнеобеспечения населения, дезорганизация общественной жизни региона, разрушение и повреждение жилых зданий, предприятий, коммуникаций. В таких случаях органы внутренних дел осуществляют специальные мероприятия, направленные на предупреждение и ликвидацию возможных вредных последствий, недопущение случаев использования этих условий преступниками.

- *служебные экстремальные ситуации:*

вооруженные конфликты на международном почве, предупреждение и пресечение правонарушений, совершение групповых преступлений, массовых беспорядков, конфликты между гражданами,

¹ Психологическая устойчивость человека в чрезвычайных ситуациях: учебное пособие / сост. Д. Р. Мерзлякова. Ижевск: Изд-во «Удмуртский университет», 2014. 205 с.

длительная, интенсивная нагрузка на сотрудников ОВД, преследование и задержание вооруженного преступника, освобождение заложников, нападение на сотрудников с целью завладения огнестрельным оружием и т. д.

В деятельности сотрудника ОВД можно выделить три основных вида психически напряженных ситуаций:

1. Обычную с элементами напряженности, в основном, связанную с перегрузками на работе, дефицитом времени, недостатком информации и др.

2. Трудную, характеризующуюся нарастанием напряженности, (угроза работникам полиции или членам семьи).

3. Экстремальную (в том числе опасную для жизни или здоровья сотрудников ОВД).

Центральным для уяснения сущности ситуации, в которой может быть нанесен ущерб здоровью сотрудника или получена психическая травма, является понятие «опасность».

Опасность – это стресс-фактор, отражающий осознание сотрудником ОВД того обстоятельства, что поведение правонарушителей, действие стихийных сил природы, авария или катастрофа могут причинить ему физической или психологический вред, привести к несчастному случаю и возможно гибели.

Таблица 3.

Виды опасности

Потенциальная	Любой контакт с правонарушителем
Мнимая	Опасности нет, но в осознании создан вымышленный образ опасной ситуации
Спровоцированная	Сотрудник сам может спровоцировать нападение на себя со стороны других своим агрессивным поведением
Реальная	В процессе опасности

Опасность является конструирующим признаком для выделения особой группы ситуаций служебной деятельности, т.е. опасных ситуаций. Чаще всего в терминологии работников ОВД используются понятия «экстремальные ситуации». В таком состоянии одни готовы к самовыручке, проявляют ответственность, инициативу, смелость, решительность. Другие, наоборот, проявляют повышенную осторожность, бравировать своей смелостью. Формы поведенческой реакции на экстремальную ситуацию проявляются через устранение возможности столкновения с угрожающим объектом, преодоление напряженного состояния через бегство от него, через агрессию на источник опасности, а также может выражаться в грубости по отношению к сослуживцам, в недовольстве всем, пассивностью.

Экстремальные условия по-разному влияют на психику сотрудников ОВД. Психологи выделяют следующие типы психического воздействия экстремальных ситуаций.

Таблица 4.

Типы психического воздействия экстремальных ситуаций

Аффект	Сильное кратковременное эмоциональное состояние (переживание). Проявления: слабые изменения окраски кожных покровов, повышенная жестикация или резкие движения, в более сильном проявлении – потеря определенных когнитивных способностей: звон в ушах, сотрудник может не замечать очевидную угрозу нападению, не может принимать оптимальные решения.
Стресс	Состояние психической напряженности, при котором специфическое воздействие на человека какого-либо фактора, вызывает неспецифическое изменение психической и физической деятельности. Проявления: гипертония, головные боли, аллергия, страх, депрессии, агрессивность.
Фрустрация	Состояние психической напряженности, которое возникает в условиях сильной мотивированности к достижению цели и наличии преграды, препятствующей этому достижению.
Конфликт	Состояние психической напряженности, возникающей в результате противоборства альтернативных мотивов поведения у нескольких лиц (бойцы ОМОН после Чечни).
Кризис	Возникает невозможность разрешения экстремальной ситуации личностью и вызывает перестройку всей психической структуры личности, принятие иного образа «Я», может быть при задержании вооруженного преступника неопытным сотрудником полиции, может развиться чувство неуверенности.

В экстремальной ситуации все эти состояния могут проявляться одновременно, например:

- аффект и фрустрация – неудачная попытка задержания вооруженного преступника;
- конфликт и фрустрация – неудачная очная ставка;
- стресс и кризис – зона чрезвычайного положения.

Одним из негативных последствий воздействия аффекта и стресса на психику сотрудника ОВД при исполнении своих обязанностей в экстремальных ситуациях является психотравмирующее воздействие на когнитивную сферу личности. Практически у любого человека сильное эмоциональное переживание может негативно повлиять на такие процессы, как ощущения, восприятие, память и мышление.

Важным психологическим свойством личности, определяющим общую устойчивость к психотравмирующему воздействию стрессоров, является толерантность (высокий порог чувствительности и эмоционально-волевая устойчивость, сила и уравновешенность нервных процессов).

Страх – это чувство, возникающее в процессе мышления и воображения, предвосхищающее опасность для жизни, здоровья и самочувствия человека.

Причинами страха могут быть действия правонарушителя, наступление неблагоприятных событий (аварий, бедствий, катастроф) или складывающаяся ситуация в процессе службы.

В психологии выделяют природные и вторичные стимулы страха. К природным стимулам относятся: одиночество, незнакомость, внезапное приближение или отдаление, внезапное изменение обстановки, высота, боль.

К вторичным причинам страха: темнота, животные, незнакомые предметы и незнакомые люди.

Принято считать, что страх невозможно преодолеть логическим путем, мысленными уговорами и приказаниями, волевым напряжением. Можно выделить 2 пути в развитии самообладания и преодоления чувства страха:

- самовоспитание,
- применение специальных психотонических приёмов.

Путь к профессиональному бесстрашию включает в себя ряд направлений личностного развития и совершенствования подготовленности¹:

1. Формирование веры в собственную неуязвимость и развитие установки на выживание в опасных условиях деятельности.
2. Развитие профессионализма и укрепление убежденности и безошибочности собственных действий в кризисных ситуациях.
3. Реальное или мысленное моделирование опасных ситуаций, сопровождаемых переживанием сильного страха.
4. Поддержание приятных эмоций и переживаний после рискованных действий в опасных ситуациях, завершающихся успешно.
5. Приобретение сотрудниками навыков аутогенной тренировки, концентрации и медитации.

Борьбу со страхом можно вести с помощью привлечения психотехники парадоксальной интенции. При её применении от человека требуется, чтобы он захотел осуществления того, чего сильно опасается. Например, сотрудник ОВД опасается, что в трудной ситуации он проявит страх (дрожание рук и ног, повышается потоотделение), причём, он боится, что всё это будет заметно коллегам. В этом случае сотрудник должен сказать самому себе примерно следующее (желательно в юмористической форме): «Ну, я сейчас всем покажу, как надо бояться и потеть, чтобы пот выделялся литрами, а руками и ногами буду выделять такие кренделя «будто

¹ Психологическая устойчивость человека в чрезвычайных ситуациях: учебное пособие / сост. Д. Р. Мерзлякова. Ижевск: Изд-во «Удмуртский университет», 2014. 205 с.

я танцюю». Такое парадоксальное побуждение позволяет локализовать проявление страха.

Одной из психотонических процедур является мысленное переживание своей смерти. Мысленное переживание умирения и кончины позволяет освободить сознание человека от страха смерти.

Стресс – это истощение защитных сил, нарушение механизмов возбуждения, торможения, саморегуляции¹.

«Эмоциональный стресс» психофизическое состояние организма, вызванное длительным повышением уровня процессов возбуждения.

Стресс может быть вызван следующими факторами:

Сильная загруженность работой, большое расстояние между работой и домом, недостаточный уровень зарплаты, процесс вхождения в новую должность, необходимость часто идти на компромисс, повышенная ответственность за принятие решений, недостаточная оценка со стороны руководителя, участие в вооруженных инцидентах...

Можно разделить факторы на группы.

1. Влияние окружающей среды, шум, жара, холод и т. д.
2. Обыденные раздражители и конфликты, т. е. мелочи, например, маловажная ссора, длительное ожидание.
3. Критические жизненные ситуации (большие потрясения и нагрузки).

Уместно сказать, что здоровью вредят не только негативные переживания, но и такие ситуации, которые вы обычно считаете позитивными, например, свадьба. Это связано с тем, что любые переживания требуют основательной перестройки или переориентации, превышающей ваши физические возможности.

Внутренние претензии и ожидания к себе или к окружающему миру, приводящие к чрезмерным запросам.

Кроме служебных, могут влиять и бытовые факторы: супружеские проблемы, развод, финансовые проблемы, смерть супруга или родственника...

Основное правило преодоления стресса заключается в умении сотрудника преодолевать неприятности, не относиться к ним пассивно, одновременно не впадая в озлобленность, обвинение других и не накапливая примеры несправедливости судьбы.

Методы борьбы со стрессом:

1. Метод обязательного анализа возникшей ситуации, который предполагает выделение факторов, вызвавших стресс и принятие решения о способах его преодоления.

¹ Андросюк В. Г. Педагогика и психология в деятельности органов внутренних дел. Киев, 1990. С. 19.

2. Метод «отключения», рекомендуемый временное устранение от проблем, перенос внимания на отдых, хобби, интересы, занятия физическими упражнениями.

С целью «отключения» целесообразно использовать следующие рекомендации:

А – обедать за пределами органа внутренних дел,

Б – во время обеда не вести служебные разговоры,

В – в обеденный перерыв отключиться от службы, провести небольшую физическую разминку,

Г – активно отдыхать в свободное время,

Д – не пренебрегать юмором,

В – участвовать в общественной жизни коллектива.

К эффективным способам борьбы со стрессом относятся различные способы расслабления и самовнушения. Если кто-то не может расслабиться, то он чувствует себя как перекрученная пружина часового механизма. Способность к глубокому расслаблению важная опора здоровой, полноценной жизни. «Медитировать» «древнегреческое слово» «я осмысливаю» медитировать» – «идти в центр» или «выходить из центра».

Профилактика суицида среди сотрудников ОВД

Суицид (самоубийство) – акт преднамеренной смерти, направленный на самого себя. Очень важно, чтобы каждый имел представление об этом и знал, что можно сделать, если кто-то стоит на грани самоубийства.

Надо помнить: редко встречается, чтобы человек совершил самоубийство, не раскрыв своих чувств, не изменив своего поведения. Поэтому необходимо уметь вести повседневную профилактическую работу с подчиненными по профилактике суицидов, уметь распознать «знаки беды» и оказать первичную помощь суициденту в кризисной ситуации.

Запомните!

Люди совершают суицид преимущественно в случаях:

- когда не видят решения своих проблем;
- если попытки справиться с проблемами завершились неудачно;
- при резком обострении Чувства безнадежности.

Кроме того, необходимо знать, что суицидальное поведение, как правило, сопровождается депрессией. Признаки депрессии:

- потеря интереса или чувства удовлетворения в ситуациях, обычно вызывающих положительные эмоции;
- неспособность к адекватной реакции на похвалы или награды;
- чувство горькой печали, переходящей в плач;
- чувство неполноценности, бесполезности, потеря самоуважения;
- пессимистическое отношение к будущему, негативное восприятие прошлого;
- повторяющиеся мысли о смерти или о самоубийстве;
- снижение внимания или способности к ясному мышлению;

- вялость, хроническая усталость, замедленные движения и речь;
- снижение эффективности при продуктивности в быту, учебе и на работе;
- изменение привычного режима сна, бессонница или повышенная сонливость;
- изменение аппетита с последующим увеличением или потерей веса;
- снижение полового влечения.

Заметив признаки депрессии у человека, руководителю необходимо усилить индивидуальную работу с ним.

Вероятность возникновения суицидального поведения возрастает:

- в вечернее, ночное и утреннее время, когда люди предоставлены самим себе, остаются наедине со своими мыслями, переживаниями;
- в период «пиков возрастной суицидальности» (между 17 и 24 годами, а также 40-50 годами), «пик ОВД – 25-35 лет»;
- в условиях тяжелой морально-психологической обстановки в коллективах.

Методы оказания первичной психологической помощи суициденту:

- 1) своевременное выявление лиц с повышенным риском суицидальности и соответствующее лечение;
- 2) активная эмоциональная поддержка;
- 3) поощрение его положительных стремлений, чтобы облегчить ситуацию.

При оказании психологической помощи важно соблюдать следующие правила:

- будьте, уверены, что вы в состоянии помочь;
- набирайтесь опыта у тех, кто уже был в такой ситуации;
- будьте терпеливы;
- не анализируйте его поведенческие мотивы, говоря: «Вы так чувствуете себя потому, что...»;
- не спорьте и не старайтесь образумить человека, говоря: « Вы не можете убить себя, потому что...»;
- делайте все от вас зависящее, но не берите на себя персональную ответственность за чужую жизнь.

Типичные заблуждения, затрудняющие профилактику самоубийств.

Профилактика самоубийств должна начинаться, прежде всего, начинаться с развенчания «мифов», якобы объясняющих психологию людей, покончивших с жизнью. Некоторые из них, получившие наибольшее распространение:

1. Самоубийства совершаются, в основном, психически ненормальными людьми.
2. Самоубийства предупредить невозможно. Тот, кто решил покончить с собой рано или поздно это сделает. Если человек открыто заявляет о желании покончить с собой, то он никогда не совершит самоубийства. Ес-

ли загрузить человека работой, то ему некогда будет думать о самоубийстве.

3. Чужая душа – потемки. Предвидеть попытку самоубийства невозможно.

4. Существует некий тип людей, «склонных к самоубийству». Не существует никаких признаков, которые указывали бы на то, что человек решился на самоубийство. Решение о самоубийстве приходит внезапно, без предварительной подготовки.

5. Если человек совершил попытку самоубийства, то он уже не повторит этого снова.

Сотрудники ОВД по роду своей службы принадлежат к категории, для которой характерно наличие постоянно действующих факторов, вызывающих стресс. Это свидетельствует о необходимости проведения профилактических мероприятий.

3.1. Основа психологической устойчивости сотрудника полиции: анализ типовых ситуаций

Деятельность сотрудников ОВД характеризуется такими ситуациями, которые отличаются наличием в них факторов, обладающих силой влияния на людей и их деятельность, именуемых экстремальными. Наблюдается тенденция повышения экстремальности деятельности ОВД, связанная с освобождением заложников, задержанием преступников применением оружия, обеспечением правопорядка в период массовых мероприятий, стихийных бедствий и чрезвычайных ситуаций. Есть люди, которых, казалось бы, невозможно вывести из себя. Мы завидуем им и считаем, что они родились такими, им просто повезло. Однако на самом деле, психологическая устойчивость – это отнюдь не врожденная характеристика человека.

Что такое психологическая устойчивость? Под термином *психологической устойчивости личности* в самой психологии подразумевают умение сохранять оптимальное функционирование психики в изменяющихся обстоятельствах, в обстановке стресса. Это свойство личности не передается генетически, а развивается вместе с формированием личности.

Психологическая и эмоциональная устойчивость зависит от типа нервной системы (которая врожденная), от жизненного опыта человека, от навыков, уровня профессиональной подготовки, умения вести себя в обществе, вида деятельности и т. д. То есть, можно подытожить, что один (пожалуй, решающий) фактор – врожденный. Это вид нервной деятельности. Но все остальное зависит от нас самих. Ведь человек, познавший и победивший не одну беду, будет гораздо устойчивей, чем тот, кто вырос в «тепличных условиях». То же самое касается и обратной стороны медали:

если в жизни человека было чересчур много стресса, его нервы просто расшатаны, и он реагирует остро на любую мелочь.

Однако психологическая устойчивость не гарантирует устойчивость от всего на свете. Это – не стабильность, непоколебимость нервной системы, а именно гибкость. Главная характеристика психологической устойчивости к стрессам – это мобильность психики при переходе от одной задачи к другой.

Как повысить психологическую устойчивость?

Если изменить вид нервной деятельности нам не под силу, то мы можем повлиять на все остальное. Не можем изменить мир, меняем отношение к происходящему.

Итак, начнем развитие психологической устойчивости с самого малого. Например, Вас оскорбили, Вы ощущаете стыд, гнев, унижение и т. д. Вы не можете изменить факт случившегося, но можете изменить свою реакцию, которая, собственно, и выводит из колеи. Обратите внимание: вы ведь не раздражаетесь каждый раз, когда мимо пробегает лающая собака? Также можно поступить и с оскорблением. Просто выкиньте это из головы.

Для повышения психологической устойчивости, нужно, прежде всего, создать комфортные для жизни условия, чтобы не раздражаться впустую и на ровном месте. Если вы медлительны от природы (а это врожденный тип нервной деятельности, ничего не поделаешь), надо построить свою жизнь так, чтобы в ней было как можно меньше спешки и суеты.

Во-вторых, это отдых для нервной системы. Хорошо помогает нахождение за городом, на природе. Если ваша нервная система будет отдохнувшей, она будет более устойчивой перед лицом стресса.

И, в-третьих, если стресс возникает из-за постоянного противоречия желаний (необходимости) и принципов, нужно, либо пересмотреть принципы, чтобы удовлетворять свои желания, либо необходимости, чтобы они не противоречили принципам. К примеру, если вам на работе нужно делать то, что претит вашей морали, подумайте о смене вида деятельности.

Длительное воздействие стрессогенных факторов, наличие постоянной витальной угрозы для жизни, высокая вероятность гибели или ранения, травматизации предъявляют высокие требования не только к уровню профессиональной подготовленности, но и к психологическим качествам личности, обуславливающим психологическую готовность к деятельности в экстремальных условиях.

В психологической литературе понятие «устойчивость» имеет несколько толкований. Так, слово «устойчивый» во многих странах мира означает «стабильный, стойкий, твердый, прочный, крепкий». В «Словаре синонимов русского языка» (1986) дается два синонима этого слова: «стабильность, равновесие». В словаре А. Ребера (2000) «устойчивый» пони-

мается как характеристика индивида, поведение которого относительно надежно и последовательно¹.

Эта многогранность понятия «устойчивости» обусловлена, прежде всего, тем, что использование данного термина применительно к процессам становления, развития и формирования личности, для описания различных аспектов ее поведения и деятельности. В литературе можно встретить следующие терминологические сочетания: «устойчивость личности», «устойчивость поведения», «устойчивость (профессиональной) деятельности», «устойчивость к нагрузкам», «эмоциональная устойчивость», «волевая устойчивость», «психическая устойчивость», «эмоционально-волевая устойчивость», «нравственная устойчивость», «психологическая устойчивость»².

Особое место нужно выделить психологической устойчивости сотрудников ОВД как своеобразному фундаменту профессиональной готовности к выполнению действий в экстремальных условиях оперативно-служебной деятельности.

Под психологической устойчивостью понимается целостная характеристика личности, обеспечивающая ее устойчивость к фрустрирующему и стрессогенному воздействию трудных ситуаций³.

Сотрудник правоохранительных органов (патрульно-постовая служба полиции, группы задержания вневедомственной охраны, оперативные работники и т. д.) как никто другой чаще попадает в сложные и порой опасные психологические ситуации в повседневной служебной деятельности, оказывающие стрессогенное воздействие на психику сотрудника.

Частое пребывание в опасных, а иногда и угрожающих жизни ситуациях требует от этих лиц умения владеть собой, быстро оценивать сложные ситуации и принимать наиболее адекватные решения, что будет способствовать более эффективному выполнению поставленных задач и уменьшению чрезвычайных происшествий и срывов профессиональной деятельности среди личного состава органов внутренних дел.

Неумение сотрудника регулировать психическое состояние и действия приводят к отрицательным, а зачастую и тяжелым последствиям как для него самого, так и для окружающих. Неумение управлять своим поведением снижает способность социально-психологической адаптации личности к данным условиям среды, является серьезной помехой в реализации ее жизненного потенциала.

¹ Словарь американского профессора А. Ребера [Электронный ресурс]. Издательство «ВЕЧЕ», 2000. URL: <http://www.km.ru>.

² Заварзина Л. В. Формирование эмоционально-волевой устойчивости у сотрудников органов внутренних дел: дис. ... канд. пед. наук. Санкт-Петербург, 2002.

³ Ярошевский М. Г. История психологии в лицах [Электронный учебник]: энциклопедический словарь / под ред. Л. А. Карпенко. URL: <http://vocabulary.ru> (дата обращения: 14.05.2015).

На сотрудников органов внутренних дел ежедневно оказывают воздействие различные факторы, зачастую имеющие стрессовый характер, что в свою очередь может привести к появлению усталости, переутомления, возникновению различных отрицательных эмоциональных состояний, к расстройствам профессионально-служебной деятельности.

В этой связи овладение сотрудниками приемами и методами психологической саморегуляции является весьма актуальной задачей современного времени. Больших успехов в служебной деятельности добиваются те сотрудники, у кого крепче нервы, кто лучше умеет настроиться на борьбу с противником (преступником), кто умеет более рационально распоряжаться не только своими физическими и умственными ресурсами, но и сохранять на оптимальном уровне нервно-психическую активность, проявлять в сложных ситуациях оперативно-служебной деятельности свою психологическую устойчивость.

Итак, основным условием психологической устойчивости является собственно поисковая активность, в частности, активность сотрудников ОВД, включенных в учебный процесс.

Высокая потребность сотрудников в поиске новых способностей и возможностей противодействию негативным факторам, творческое отношение к себе и окружающей действительности, готовность к освоению приемов психологических техник (нейролингвистическое программирование, психосинтез, группотерапия, социально-психологический тренинг и др.) для регуляции психоэмоциональных состояний позволят преодолевать деструктивное воздействие неблагоприятных жизненных обстоятельств и сформировать устойчивость личности работников правопорядка.

Целесообразность практических занятий, тренингов оправдана существованием психологической закономерности: человек, неоднократно попадавший в трудные условия и справившийся с ними, имеет больше шансов выйти с честью из очередной экстремальной ситуации, чем тот, кто никогда не попадал в них¹.

Проведенный анализ условий работы по выполнению служебных задач сотрудниками правоохранительных органов показал необходимость совершенствования методов формирования психологической устойчивости к фрустрирующему и стрессогенному воздействию экстремальных ситуаций профессиональной деятельности.

¹ Адаев А. И. Оценка и прогноз психологической готовности сотрудников ОВД к деятельности в экстремальных ситуациях. СПб., 2004.

3.2. Способы саморегуляции эмоционального состояния

Аутогенная тренировка – метод, предполагающий обучение мышечной релаксации, самовнушению, развитию концентрации внимания и силы представления, умению контролировать непроизвольную умственную активность с целью повышения эффективности значимой для субъекта деятельности¹.

Зарождение и внедрение метода аутогенных тренировок связывают с именем немецкого психотерапевта И. Г. Шульца. Благодаря работам Шульца и его многочисленных учеников и последователей во всех странах аутогенная тренировка получила широкое признание в первую очередь как метод лечения и профилактики различного рода неврозов и функциональных нарушений в организме². В дальнейшем по мере накопления практического опыта использования аутогенной тренировки среди различных контингентов больных и здоровых людей оказалось, что она может служить действенным средством психогигиены и психопрофилактики, средством управления состоянием человека в экстремальных условиях деятельности.

Популярность этого метода как действенного психогигиенического и психопрофилактического средства, безусловно, связана с убыстрением темпов жизни, возрастанием нагрузок на нервную систему человека и ростом его общей осведомленности в вопросах психогигиены. В настоящее время аутогенные тренировки прочно вошли в систему подготовки спортсменов, все шире применяются в виде психогигиенических эмоционально-разгрузочных процедур. Однако до сих пор еще не все их возможности широко известны, и потому не всегда они находят выход в практику.

О возможностях аутогенных тренировок лучше всего свидетельствует уникальный в своем роде опыт немецкого врача Х. Линдемана, переплывшего в одиночку на надувной лодке Атлантический океан за 72 дня. Подготовка к этому путешествию была долгой и жестокой. Кроме физической выносливости в этом плавании ему нужна была активная помощь разума, профилактическое ограждение психики от ожидаемых срывов и стрессов, инстинктивное умение преодолевать состояние слабости духа. И он обратился к аутогенным тренировкам.

Оценивая значение этой подготовки уже после возвращения, Х. Линдеман писал: «Аутогенная тренировка позволила мне пересечь Атлантику и остаться живым... Резиновой лодке не место в открытом море. Это как раз и доказал мой эксперимент: более ста любителей риска из разных стран пытались повторить его или совершить нечто подобное – только

¹ Аутогенная тренировка [Электронный ресурс]. URL: <http://www.km.ru> (дата обращения: 05.05.2015).

² Шульц И. Г. [Электронный ресурс]. URL: <https://ru> (дата обращения: 07.05.2015).

один из них остался в живых и только благодаря аутогенной тренировке. Счастье остаться живым я воспринял и как подарок судьбы, и как обязательство посвятить свою жизнь пропаганде аутогенной тренировки»¹. Он высказывает твердую убежденность, что в подготовке к ситуациям, где выживание человека связано с тяжелейшими условиями, аутогенная тренировка должна стать обязательным компонентом как профилактическое средство на случай смертельной опасности.

Упражнение – аутогенное погружение

Ослабление потока импульсов с расслабленных мышц ведет к уменьшению общей активности психической деятельности и снижению уровня бодрствования, что субъективно воспринимается как состояние телесного покоя (отдыха, сужение круга и активности внимания)

Эти феномены у человека бывают ежедневно, перед засыпанием (переход от бодрствования ко сну). Частично элементы этого состояния возникали при выполнении предыдущих упражнений, поэтому в конце каждого сеанса использовались приемы «выхода из АТ».

Направленный ввод в это состояние с помощью самовнушения называется аутогенным погружением. Особенностью аутогенного погружения является то, что оно полностью подчиняется воле и сознанию, по желанию произвольно вызывается и управляется по глубине и длительности. Эти легкие гипнотические (просо ночные) состояния дают возможность на их фоне освоить более сложные психокорректирующие упражнения АТ, так как в состоянии аутогенного погружения словесный раздражитель (самовнушение, самоприказ), особенно неоднократно повторенный, приобретает значительно большую силу воздействия.

Последовательность выполнения упражнения.

1. Расслабить мышцы тела, используя опыт первых 3 основных упражнений. Начать с «маски релаксации», затем последовательно мышцы шеи, рук и плечевого пояса, спины, мышцы ног.

2. Словесный самоприказ формулируется в виде «расширенной формулы покоя», например: «Я совершенно спокоен. Спокоен и расслаблен. Приятная тяжесть и теплота во всем теле. Все мышцы приятно расслаблены и вялые. Дыхание спокойное, ровное, свободное. Полный покой охватывает все тело. Ровное, спокойное дыхание, состояние покоя и отдыха» Я совершенно спокоен».

О состоянии аутогенного погружения свидетельствует ощущение полной расслабленности, «отрешенности» от окружающего, вялости, «ленивой истомы». По мере углубления аутогенного погружения до второй фазы возможны несколько необычные ощущения. Это могут быть чувства «телесной легкости» утраты веса тела, изменения форм, размеров, или соотношения отдельных частей тела («нарушение схемы тела») и др.

¹ Линдеман Х. Аутогенная тренировка. М., 1980. С. 16.

Научитесь смотреть на себя как бы со стороны.

Таблица 5.

Схема самоконтроля

Задать себе вопрос. 1. Нет ли напряжения в лице? (не нахмурен ли лоб, не сжаты ли челюсти?)	Что предпринять 1. Заставить себя улыбнуться (хотя бы внутренне). Разжать зубы. Формула: «Спокойно. Лицо расслабленное».
2. Как дышу? (Нет ли прерывистого дыхания или его задержки?)	2. Сделать 2-3 глубоких вдоха. Перейти на успокаивающий вариант дыхания. Формула: «Дыхание глубокое, ровное».
3. Не скованы ли мышцы тела?	3. Расслабить мышцы тела. Занять удобную позу. Формула: «Тело расслабленное, теплое».

Владение методикой аутогенного погружения позволяет нам успокаиваться, снимать усталость и излишнее напряжение. Впоследствии, в процессе овладения методикой самовнушения с целью успокоения и кратковременного отдыха можно использовать предложенный А. В. Алексеевым сокращенный 12-формульный вариант, на который уходит 7-10 минут.

1. Я расслабляюсь и успокаиваюсь...
2. Мои руки расслабляются и теплеют...
3. Мои руки полностью расслабленные... теплые... неподвижные...
4. Мои ноги расслабляются и теплеют...
5. Мои ноги полностью расслабленные... теплые... неподвижные...
6. Мое туловище расслабляется и теплеет...
7. Мое туловище полностью расслабленное... теплое... неподвижное...
8. Моя шея расслабленная и теплая...
9. Моя шея полностью расслабленная... теплая... неподвижная..
10. Мое лицо расслабляется и теплеет...
11. Мое лицо полностью расслабленное... теплое... неподвижное...
12. Состояние приятного (полного, глубокого) покоя...

Каждую формулу, вызывающую ощущение расслабления и тепла можно мысленно повторять 2-6 раз. Делать это надо неторопливо с соответствующими интонациями. В последующем количество формул можно сокращать.

После этого сразу же подняться на ноги, походить 2-3 минуты, сделать разминочные движения, фразы активизации надо произносить с ускорением, с нарастающей бодростью, активной интонацией.

Формулы, мобилизирующие на познавательную деятельность, после расслабления могут быть следующими.

1. Весь мой организм отдохнул и набрался сил...

2. Самочувствие отличное!
3. Голова отдохнувшая, ясная!
4. Мое внимание предельно устойчиво!
5. Моя память раскована!
6. Легко понимаю и запоминаю учебный материал!
7. Работаю быстро и производительно!

В процессе экзаменов повышается уровень тревожности, переживаний, что может ухудшить результаты учебы, снизить успеваемость. Снятие напряжения и использование мобилизирующих формул позволяет избежать эмоциональной перегрузки, при которой резко ухудшаются память, мышление и другие познавательные процессы.

После фраз расслабления могут быть предложены такие.

1. Я спокоен, собран, сосредоточен.
2. Материал воспринимаю легко и свободно.
3. Четко представляю структуру предмета (суть проблемы).
4. Легко выделяю существенное, главное.
5. Полно и глубоко раскрываю материал.
6. Речь ровная, спокойная, убедительная, яркая.
7. Мышление и воображение расковано!

При внезапных, сложных, опасных ситуациях могут возникать страх, тревога. Это проявляется в мышечной скованности, заторможенности или, наоборот, в двигательной активности со снижением критичности собственных действий, вплоть до панических реакций.

Часто ожидаемые, значимые для нас предстоящие события, могут приводить к нервному перенапряжению, дезорганизации психической деятельности. Это могут быть ситуации, связанные с экзаменами, публичным выступлением, перед стоящим неприятным разговором или выполнением ответственного служебного задания. Задача АТ – устранить чувство тревоги, страха, чрезмерное беспокойство, снизить уровень нервно-психической напряженности.

В планируемых экстремальных ситуациях можно выделить следующие **этапы**.

1. Тревожное ожидание, «предстартовая лихорадка».
2. «Рабочее» разрешение ситуации.
3. «Следовое беспокойство», эффект после действия.

Медитация – методика аутогенного типа, которая может быть использована для профилактики стрессовых ситуаций. Медитация представляет собой состояние, в котором достигается высшая степень концентрации на определенном объекте или же полное «рассредоточение» внимания¹.

¹ Эверли Дж. С., Розенфельд Р. Медитация [Электронный ресурс] / перевод с английского В. В. Храмулашвили. URL: <http://narmed.ru> (дата обращения: 07.05.2015).

I. Содержательная медитация

- Глядя на огонь, воду, горы, небо и другие элементарные предметы, погружаемся в природную медитацию;
- медитация посредством изображения (колесо, якорь, дорога);
- при помощи специальных тестов (притчи, стихи);
- медитация к «другому» – медитация ближнего (воспоминания о контакте с ним);
- музыкальная медитация.

II. Глубокая медитация

- в основе глубокой медитации лежат простые формулы или мантры (комбинации звуков), которые в процессе естественного успокоения гаснут, пока не воцарится душевное спокойствие и медитирующий не погрузится в себя. Глубокая медитация не имеет объекта, человек погружается в себя. Пример – шикантаза (бессодержательная сидячая медитация в буддистских традициях).

III. Концентрирующая медитация

Это фокусировка на каком-либо внутреннем или внешнем объекте, например, на монотонных звуках, словах, молитвах.

IV. Раскрывающая медитация

Формирование сознания, относящееся к данному моменту.

V. Пассивная медитация

В традициях индийской йоги – самопогружение.

VI. Активная медитация

Определенные позы, движения тела, танцевальные формы. «Я – часть движущегося целого, я растворился в чем-то большом».

VII. Трансцендентальная медитация

Трансцендентировать (от лат.) – перешагивать, выходить за пределы. Этому процессу погружения способствуют 3 фактора:

- 1) удобная не утомительная поза.
- 2) закрытые глаза.
- 3) выбор подходящего предмета медитации.

Аутогенная тренировка – метод, предполагающий обучение мышечной релаксации, самовнушению, развитию концентрации внимания и силы представления, умению контролировать произвольную умственную активность с целью повышения эффективности значимой для субъекта деятельности.

Тема 4. Психологический практикум

4.1. Тренинг развития профессионально-важных качеств¹

Восприятие – это познавательный психологический процесс, в результате которого происходит целостное отражение предметов или явлений при их непосредственном воздействии на органы чувств.

Таблица 6.

Особенности восприятия

Название	Описание
Предметность	Выражается в отношении сведений, получаемых из внешнего мира, к этому миру
Структурность	Восприятие не является простой суммой ощущений. Мы воспринимаем фактически абстрагированную из этих ощущений обобщенную структуру
Осмысленность	Восприятие у человека тесно связано с мышлением, с пониманием сущности предмета
Целостность	Восприятие есть всегда целостный образ предмета
Константность	Благодаря константности мы воспринимаем окружающие предметы как относительно постоянные по форме, цвету, величине и т. д.
Избирательность	Проявляется в преимущественном выделении одних объектов по сравнению с другими

Внимание – направленность и сосредоточенность сознания на определенных объектах при одновременном отвлечении от других.

Качества внимания:

широта, активность, направленность, переключение, интенсивность, устойчивость.

¹ Асямов С. В., Пулатов Ю. С. Профессионально-психологический тренинг сотрудников органов внутренних дел: учебное пособие. Ташкент: Академия МВД Республики Узбекистан, 2000. С. 141.

Виды внимания

Виды внимания	Условия возникновения	Основные характеристики	Примеры
Непроизвольное	действие сильного, контрастного или значимого и вызывающего эмоциональный отклик раздражителя	непроизвольность, легкость возникновения и переключения	- сильный толчок, резкий звук, яркий свет, - автомобиль новейшей марки, необычного света, и т. д.
Произвольное (волевое, преднамеренное)	постановка (принятие) задачи	направленность в соответствии с задачей. Требуется волевых усилий, утомляет	- сотрудник ставит перед собой задачу поступить в институт, для этого занимается
Послепроизвольное	вхождение в деятельность и возникающий в связи с этим интерес	сохраняется целенаправленность, снимается напряжение	- трудная задача никак не решается, внимание постоянно отвлекается, как только найден первый к решению, человек уже не отвлекается

Память – это запечатление (запись), сохранение и последующее узнавание, и воспроизведение следов прошлого опыта, позволяющее накапливать информацию, не теряя при этом прежних знаний, сведений, навыков.

Основные процессы памяти являются запоминание, сохранение, узнавание и воспроизведение.

Запоминание – процесс, направленный на сохранение в памяти полученных впечатлений.

Сохранение – процесс активной переработки, систематизации, обобщения материала и овладения им.

Узнавание и воспроизведение – процессы восстановления прежде воспринятого.

Процессы памяти:

запоминание, сохранение, воспроизведение, узнавание.

Виды памяти: наглядно-образная, словесно-логическая, двигательная, эмоциональная.

Как улучшить память?

Для развития профессиональной памяти ее необходимо постоянно тренировать. Тренировки могут носить как индивидуальный, так и групповой характер.

Существует и такое правило умственной работы – отдыхать, меняя занятия. Это верный путь избежать переутомления, что также важно в процессе тренировки профессиональной памяти.

Одна из основных заповедей улучшения памяти – **повторение**.

Следует приучить себя всегда и везде тренировать подобным образом зрительную память. Например, на улице прошел мимо вас прохожий, попробуйте мысленно описать его портрет (в чем одет, рост, особые приметы походки и т. д.), затем оглянитесь и проверьте, так ли это.

Полезно знать и правило процесса повторения при запоминании прочитанного. Это упорное чередование чтения (восприятия) с припоминанием про себя, а затем рассказом прочитанного. Причем надо повторять (если заучиваете) текст – будь то оперативная информация или стихи – не по частям, а в целом. Если забыли что-то, не торопитесь заглянуть в источник, лучше «загляните» в память.

При повторениях не следует переутомляться. Через 40-50 минут полезно делать перерыв на 10-15 минут. Полезно повторять перед сном, а также утром, на «свежую голову».

Очень эффективен метод логического, ассоциативного запоминания. Запоминая что-либо из прочитанного, надо не просто зазубривать факты и описания, а стараться подобрать к ним какие-либо известные вам аналоги. Тогда в будущем вы сможете быстро «вытащить» из кладовой памяти эти сведения. Поможет ассоциативная обработка материала.

Полезно разбивать материал на смысловые куски, выделяя при этом главное и второстепенное» аргументированное и бездоказательное, сложное и простое. И очень важно, чтобы все было осмысленно, ни одного механического запоминания! Установлено, что продуктивность смысловой памяти в 25 раз выше продуктивности механической памяти.

Легче всего человек запоминает сведения, связанные ассоциативно с его повседневной трудовой деятельностью. Но, к сожалению, в повседневной практике работникам органов внутренних дел приходится запоминать и сведения, мало связанные с их непосредственной деятельностью. Тут на помощь приходит «мнемотехника», или, как ее еще называют «**мнемоника**». Мнемоника стара как мир. Еще от древних греков дошли до нас некоторые из ее приёмов. Это своего рода уловки, облегчающие запоминание при помощи искусственных ассоциаций.

Таблица 8.

Мнемотехника (техника запоминания)

Установление ассоциаций	«Узелки» на память
Структурирование материала в схемы	Схема «паучок»
Использование плана	Для составления плана нужно выделить главное, затем углубить это главное, выделив в нём ещё некоторые главные составляющие, когда появляются только тезисы
Подключение к процессу запоминания мыслительной деятельности	Анализ, синтез, обобщения, сравнения, классификация
Активизация различных систем чувствительности	Подключать максимальное количество органов чувств, опираясь на ведущий анализатор
Запоминание, повторение материала – сразу же после восприятия материала	Лучше всего повторять содержание лекций сразу же после окончания восприятия. Согласно «кривой забывания», открытой немецким психологом Германом Эббингаузом, максимум забывания падает на период, следующий непосредственно за восприятием материала
Объем припоминания должен превосходить объем запоминания в три раза	Максимально нагружать припоминание после того, как была воспринята информация. Например, три раза повторить вслух (с разной интонацией, про себя, рассказать кому-либо) самые главные мысли материала
Формула ОЧОГ ориентировка, чтение, обзор, главное	Прежде чем читать книгу, в деятельности выделяют этап ориентировки . Затем прочитать , но не безумно, а выделяя основные моменты. Обзор прочитанного завершается выделением главных мыслей

Квалифицируя преступление, совершенное с прямым умыслом, вы «применяете» признаки умышленной вины: сознавал, предвидел, желал. Чтобы не упустить какой-либо признак предлагается запомнить слово «сапожок».

Последовательность цветов спектра радуги школьники запоминают с помощью фразы: «Каждый охотник желает знать, где сидят фазаны». Она означает красный, оранжевый, желтый, зеленый, голубой, синий, фиолетовый.

Метод запоминания лиц основан на специальной организации процессов памяти. Как же происходит запоминание лиц? Вначале отмечается запоминание общих признаков, то есть, признаков, присущим всем лицам: профиля, носа, рта и т. п. Далее нужно установить отличие данного лица от всех остальных лиц. Для этого необходимо установить специфические признаки, присущие только данному лицу, т.е. присмотреться, какие у него профиль (выпуклый или вогнутый), нос (прямой или с горбинкой), глаза (большие или маленькие) и т. д. Специфические признаки позволяют отличать лица одно от другого, узнавать и запоминать их. Для эффективного

запоминания лиц необходимо усвоить общие и специфические признаки осознанно с соблюдением определенных правил. Нужна определенная система, позволяющая шаг за шагом определять наличие тех или иных признаков в данном лице и запоминать их. Целесообразно пользоваться следующей **схемой**.

Таблица 9.

I. Общие признаки	II. Частные признаки		
	1	2	3
1. Форма головы	Овальная	Круглая	Четырехугольная
2. Профиль	Выпуклый	Ровный	Вогнутый
3. Лицо	Треугольное	Круглое или овальное	Четырехугольное
4. Волосы	Короткие	Средние	Длинные
5. Глаза	Большие	Миндалевидные	Маленькие
6. Очки	С толстой оправой	С тонкой оправой	Без оправы
7. Уши	Большие	Средние	Маленькие
8. Нос	С горбинкой	Прямой	Курносый
9. Усы	Нет	Маленькие	Большие
10. Борода	Нет	Маленькая	Большая
11. Губы	Узкие	Широкие	Полные

Таблица 10.

Закономерности памяти

Закон ассоциаций	Величайший греческий учёный Аристотель установил этот закон, согласно которому запомнить что-либо, значит, связать запоминаемое с чем-то, уже знакомым
Закон закрепления	Отечественный психолог А. Р. Лурия (1902-1977) пришёл к важному выводу: «человеку нужно 10-15 мин., чтобы следы памяти прочно закрепились»
Закон забывания (Г.Эббингауза (1805-1909))	Быстрее всего забывается материал в первые несколько часов после запоминания (особенно в первый час, в течение которого в памяти остается лишь 40 % информации), а затем скорость забывания снижается (на 6 сутки остаётся примерно 20 % информации)
«Эффект Б.В. Зейгарник»	Незавершенность действия. Остановить урок на интересном месте, слушатели будут ждать следующего
Возрастной закон памяти	В возрасте от 18 до 25 лет память обычно улучшается, до 45 лет сохраняется на одном уровне, затем постепенно начинает ослабевать. Если люди вовлечены в трудовую деятельность, этот спад может быть не заметен
Закон «начала и конца» (эффект края)	То, что было в начале и в конце сообщения, запоминается лучше, чем середина

Мышление – процесс познавательной деятельности человека, характеризующийся обобщенным и опосредованным отражением действительности.

Мыслительные операции: анализ, синтез, сравнение, абстракция, обобщение и конкретизация.

Анализ заключается в разложении целого на составные части, то есть мысленное выделение элементов, свойств, признаков данного предмета или явления.

Синтез – операция, обратная анализу. Синтез – это восстановление расчлененного в целое на основе вскрытых при анализе существенных связей и отношений между предметами и явлениями.

Сравнение. С помощью сравнения устанавливается общность или различие между предметами или явлениями, их свойства и качественные особенности.

Абстракция – мысленное отвлечение от тех или иных сторон, свойств или связей предмета с целью выделения существенных и закономерных признаков.

Обобщение – объединение различных предметов, мыслей или явлений на основе общего признака.

Конкретизация – выделение и детальное рассмотрение определенных сторон предмета или явления.

4.2. Психология распознавания лжи и лжесвидетельства

Каждый из нас знает, что такое ложь и неискренность. Порой в ходе общения какое-то седьмое чувство подсказывает, что что-то не в порядке. Мы не понимаем в чем дело, а спустя время, удостоверившись в ненадежности информации, ненадежности человека, ругаем себя, почему не доверились своей интуиции. Ведь как-то же мы определили, пусть даже неточно, неискренность собеседника. В деловом общении обман – довольно распространенное явление. В этой области как нигде для человека особо актуально достижение выгодного результата, благоприятного для него исхода, поэтому иногда он вынужден прибегать к той или иной форме обмана.

С. И. Ожегов определяет ложь и обман в «Словаре русского языка» следующим образом: «Ложь – намеренное искажение истины, неправда»; «Обман – ложное представление о чем-нибудь, заблуждение»¹.

Почему же все-таки люди прибегают к несвойственному им изначально поведению? Сами причины лжи очень разнообразны и требуют углубленного исследования. Информацию, заведомо искаженную, воз-

¹ Ожегов С. И., Шведова Н. Ю. Толковый словарь русского языка. М., 2000. С. 288.

можно обнаружить в любой сфере деятельности, где часто создаются ситуации, косвенным образом требующие наличия обмана.

Особенно ярко ложь проявляется при столкновении противоположных интересов, в ходе конкуренции, соперничества, когда результат, в частности, достигается при помощи уловок, нечестных ходов, введения в заблуждение соперника, искажения образа противника.

Несомненно, существуют ситуации, когда ложь является оправданной. Например, в период кризиса (политического, экономического и т. п.), когда правдивая информация может привести к негативным последствиям. Оправданной можно назвать безобидную, незначительную ложь, не наносящую ущерба. Ложь, обусловленная обязательствами по сохранению какой-либо информации в тайне также, зачастую находит оправдание в обществе.

В конфликтной ситуации человек стоит перед выбором: сохранение (даже пусть только перед собой) образа честного и справедливого человека или же выгода как материальная, так и нематериальная (престиж, положение и др.) от победы в конфликтной ситуации. Часто выбор делается в пользу последней.

Психологи выяснили, что есть люди, которые изначально предрасположены ко лжи. Они врут по поводу и без повода, преувеличивают, преуменьшают или приукрашивают факты, нередко самим себе во вред. Среди «профессиональных» лжецов таких людей нет, т. к. «профессиональная» ложь предполагает тонкий, изощренный ум, развитое логическое мышление, хитрость, умение ладить с людьми, находить с ними контакт, настраиваться на нужную волну.

Существует такая личностная характеристика, как «макиавеллизм». Западные психологи называют это склонностью человека к манипулированию другими людьми в межличностных отношениях. Человек скрывает истинные намерения, с помощью отвлекающих маневров добивается того, чтобы партнер, сам того не осознавая, изменил свои первичные цели. «Макиавеллизм обычно определяется, как склонность человека манипулировать другими тонкими, едва уловимыми или нефизически агрессивными способами, такими как лесть, обман, подкуп или запугивание», – пишут западные психологи¹. Причем замечено, что люди, у которых данная черта сильно выражена, могут вести себя, как умелые лжецы, но сами распознают ложь очень плохо.

Часто определенная профессиональная деятельность предполагает наличие лжи. Например, при соблюдении правил этикета человек сталкивается с альтернативой: сказать правду и вызвать негативные последствия, отношения или солгать без последствий и избежать подобных реакций.

¹ Эллер О. Как распознать неискренность и обман в деловом общении? // Кадры предприятия. 2003. № 1.

Конечно же, нельзя делать такие выводы по какому-то одному признаку. Установлено, что распознавание лжи возможно на следующих уровнях: психофизиологическом, вербальном (словесном) и невербальном (мимика, поза, жесты). На психофизиологическом уровне информация поступает в виде внешних проявлений функционирования внутренних органов, которые человеку контролировать практически невозможно. На вербальном уровне – проверка логической согласованности информации и соответствия невербальным компонентам взаимодействия.

Можно ли подделать язык тела и другие компоненты поведения, которые могут выдавать ложь? Можно сказать, что ложь – это не свойственное проявление действий человека. Поэтому в ситуации обмана организм как бы «выражает» свое сопротивление этому, реагирует на стресс и поэтому ведет себя по-другому. Эти физиологические проявления трудно контролировать обыкновенному человеку, если конечно он не обладает совершенными способностями регуляции, что может далеко не каждый. Прежде всего, это:

- дрожь в голосе, теле, которую собеседник не может остановить;
- учащенное моргание;
- человек напрягает губы, покусывает их, «жуёт»;
- над верхней губой, на лбу появляются капельки пота;
- частое или сильное сглатывание слюны;
- желание пить (из-за сухости во рту);
- покашливание (на нервной почве), возможно периодическое заикание;
- голос приобретает другой тон, не характерный для собеседника, меняется ритмика, тембр;
- сбивчивое беспокойное дыхание, может не хватать воздуха, зевота;
- изменение цвета лица, бледность или покраснение, кожа может покрываться пятнами;
- учащенное сердцебиение, пульсация крови в висках, сонной артерии;
- подергивание мелких мышц лица (веко, бровь и т. п.).

Большинству людей, как мы уже отмечали, врать труднее, чем говорить правду. Этим и объясняется отличающееся от обычного поведение человека, который врет. Он часто меняет свою позу, не может усидеть на одном месте. Его жестикуляция становится более активной, он может совершать множество ненужных движений руками, поэтому по внешним проявлениям можно без особого труда обнаружить волнение человека. Человек, говорящий неправду, часто:

- потирает руки, тербит пальцы, беспричинно почесывает шею, лобу, лицо;

- теребит края одежды, пуговицы, манжеты, вертит в руках ручку, ключи, играет с предметами, бессмысленно переставляет пачки бумаг, книги, находящиеся рядом на столе и т. п., имитируя наведение порядка;
- интенсивно курит, чаще, чем обычно затягивается, кашляет, трогает горло;
- нервно покусывает губы, ногти, теребит волосы;
- не может сдерживать дрожь в коленках;
- неосознанно скрывает, прячет руки, закрывает ладони рук;
- напряженно проводит рукой по шее, интенсивно ее трет, будто она затекла, поправляет воротник, пиджак, шнурки;
- неосознанно руки держит в области паха (бессознательная попытка защититься);
- часто прикасается к мочкам ушей, потирает их, почесывает нос;
- при разговоре подносит руку ко рту, как бы прикрывая его, или держит руку около горла;
- женщины могут начать тщательно прихорашиваться, подкрашивать губы, пудриться, стараясь как бы отвлечься и отвлечь собеседника от разговора;
- избегает смотреть в глаза собеседнику (только у неопытных) или, напротив, постоянно смотрит прямо в глаза, стараясь казаться откровенным, при приближении к партнеру отворачивается по какой-либо причине на самом деле для того, что бы не создавать прямой непосредственный контакт глазами и др.

Фиксирования только одних невербальных сигналов и психофизиологических проявлений недостаточно для того, что бы определить, насколько искренен собеседник. Кроме непосредственного наблюдения за поведением человека, несомненно, имеет важность то, насколько мы внимательны к его высказываниям. Итак, если в ходе общения собеседник злоупотребляет следующими выражениями, стоит проявить осторожность в выводах и быть достаточно внимательным.

1. Если ваш партнер *уклоняется от объяснения каких-то конкретных фактов, ссылается на отсутствие информации*, при условии, что эти темы и вопросы не относятся к тем, которые вызывают у него неприятные ощущения и воспоминания. Например: Я не хочу говорить об этом..., Что-то не могу припомнить..., Я не вижу смысла в этом обсуждении..., Не знаю даже, как ответить вам на этот вопрос... и др.

2. Партнер *чрезвычайно настойчиво и упорно* подчеркивает свою честность, повторяет это при отсутствии видимых причин, настаивает на вашем подтверждении, что вы ему верите. Например: Я вам клянусь здоровьем своих детей, родителей..., Да пусть я провалюсь на этом месте, если совру..., Вы должны, Вы просто должны мне верить..., Это так же верно, как..., Клянусь богом, я говорю правду, поверьте мне, Вы не можете не поверить...

Не зря восточные мудрецы говорили: «Ты сказал раз – я поверил, ты повторил, и я усомнился, ты сказал третий раз, и я понял, что ты врешь».

3. Ваш собеседник пытается вызвать у вас *симпатию, доверие, жалость*, ссылаясь на факты, которые ранее не имели никакого значения, старается расположить к себе, хотя отношения никогда не предполагали особой близости. Например: Вы же знаете, я человек честный..., Вы же знаете меня, как никто другой, я не способен обмануть..., Ну вот кто-кто, но чтобы я..., У меня такие же проблемы, как у вас, но чтобы..., Кто-кто, а вы меня поймете, я уверен...

4. Собеседник проявляет *необоснованную* грубость, прямолинейность, подчеркивает невозможность подвергнуть сомнению его слова, враждебно настроен *без видимых причин*, которые могли бы вызвать у него агрессию или недовольство. Например: Да я вообще вам ничего не должен отвечать! Знаете что! Да как вы могли подумать, как вам не стыдно!? Я не хочу с вами после этого даже разговаривать! Меня бесит то, что вы говорите, я возмущен до глубины души!

5. Партнер употребляет *уклончивые* ответы, не несущие какой-либо конкретной информации, *ничего не объясняя и не отвечая на ваш вопрос*. Например: Вот видите, все как я говорил..., Я так и знал..., Вы меня уважаете? Да, вы человек серьезный..., Я в этом совсем не уверен...

Как правило, искренний человек будет отстаивать свою правдивость при проявлении сомнения в ней, поэтому двусмысленность, уклончивость несвойственна человеку в данной ситуации. Если собеседник лжет, то ему с каждым разом все труднее и труднее будет скрывать свою ложь и контролировать свое спонтанное поведение, поэтому он:

- совершает больше жестов, выдающих его нервозность, неуверенность, напряженность;
- отвлекает Вас ненужными вопросами, подробностями, не имеющими непосредственного отношения к делу, «забалтывает» Вас ложной информацией, иногда начинает быстро проговаривать и разъяснять свою ложь;
- при повторах может путаться, давать несогласованную информацию;
- отвечает после длительных пауз;
- часто беспричинно проявляет агрессию, недовольство;
- может пожаловаться на плохое самочувствие (это вы его довели своими подозрениями!).

Рекомендации – подготовка к обману

Если Вы подозреваете, что Ваш собеседник Вам лжет, сделайте следующее:

- смотрите на него в упор, с выражением сомнения в правдивости информации, которую он доносит до Вас;

- задавайте ему прямые вопросы, глядя в глаза, и наблюдайте его реакцию;
- попробуйте с яркой, но легкой иронией реагировать на некоторые его заявления;
- как можно больше проявляйте свое эмоциональное состояние, активно используйте мимику, жестикуляцию, чтобы вызвать у партнера ответную реакцию;
- поверните свои ладони вниз;
- сделайте так, чтобы ваш собеседник чувствовал себя некомфортно, в частности, посадите его спиной к открытому пространству;
- попробуйте пару раз его перебить неожиданным вопросом, тем самым не дав ему выразить свое ложное высказывание до конца и застав его врасплох, попросив его немедленно ответить на заданный вопрос;
- подходите к партнеру, нарушая его личное пространство, заходя за рамки его интимной зоны.

Эти действия могут сбить с толку собеседника, говорящего ложь, вывести его из равновесия мыслей и действий. Это необходимо для того, чтобы неуверенность, напряженность, нервозность, неспособность быстро собраться с мыслями и быстро отвечать на вопросы помешала создать благоприятные условия для лжеца.

Для большинства людей говорить ложь гораздо труднее, чем говорить правду. Поэтому внутренний конфликт лжеца находит свое отражение в его внешнем поведении, которое он изо всех сил пытается контролировать, в психофизиологических проявлениях, которые предательски говорят нам, что человек крайне взволнован и напряжен – в словах и высказываниях лжеца, которые так часто непоследовательны, сбивчивы и порой неадекватны. Будьте внимательны, но не стоит становиться маньяком, подсчитывающим количество морганий и капелек пота на лбу. Быть может, человек волнуется совершенно по другому поводу, и сейчас ничего не остается сделать, как просто дать ему успокоиться и прийти в себя. В конце концов, ваши сотрудники и подчиненные – это люди, которым свойственно не только ошибаться.

4.3. Моделирование поведенческих схем террористического поведения

Захват заложников как форма террористической деятельности

Заложничество как средство оказания давления на заинтересованных лиц уходит корнями в далекое прошлое. К нему прибегали как к обычаю, служившему гарантией выполнения договоренности между разными сторонами. Поэтому в качестве заложников выступали самые разные люди: дети и родственники царствующих особ и руководители различного уровня. В законах Хаммурапи – царя Вавилона (XXVIII в. до н. э.) предусмат-

ривалась ответственность за необоснованное содержание заложника и за причинение ему вреда¹. Во времена татаро-монгольского ига на Руси удержание заложников было широко распространено, когда в качестве гарантии послушания русских князей удерживались их родственники. Обычным явлением захват заложников считался и в средневековой Европе: он служил средством выполнения гарантий международных договоров и сделок между государствами и частными лицами².

Постепенно институт заложничества превращался из обычая в опасный вид преступной деятельности, с помощью которого оказывалось давление на противоположную сторону. К заложничеству активно прибегали во время революций и военных действий. Во времена Парижской коммуны был даже принят «Декрет о заложниках», согласно которому за казнь сторонника Парижской коммуны казнили трёх заложников. Во время революции 1917 г. в России к заложничеству прибегали и белогвардейцы, и представители Советской власти, стремясь таким способом ограничить число покушений на своих лидеров³.

В годы Второй мировой войны гитлеровцы осуществляли массовый захват местного населения и расстреливали сотни людей за каждое убийство немецкого военнослужащего. Особенно распространены подобные расправы были в местах боевых действий партизан.

Захваты заложников не только сопровождали войны XVIII-XX вв., но и производились в мирное время в политических и корыстных целях. А. А. Баев указывает, что первым крупным делом о захвате заложников из корыстных побуждений в XX в. считается похищение в 1932 г. сына одного из состоятельных людей Америки Шарля Линдеберга. Этот же автор упоминает случай, когда в 1934 г. банда Даллинджера, совершив ограбление, прикрывала свой отход захваченными банковскими служащими. В 1930 г. был также совершен первый угон самолета, сопровождавшийся захватом заложников⁴.

Террор (от лат. «ужас») – это устрашение конкретного человека или группы лиц, запугивание их с помощью всевозможных средств и методов с тем, чтобы оказать влияние на индивидуальное и общественное сознание людей и вынудить их последовать тем формам поведения, которые навязывают террористы⁵. Независимо от того, является ли средством оказания

¹ Сборник Законов царя Хаммурапи // Источники права. Вып. 1. Тольятти: ИИП «Акцент», 1996. С. 56.

² Заложника спасает «золотая середина» [Электронный ресурс]. URL: <http://www.specnaz.sb.by/antiterror> (дата обращения: 14.05.2015).

³ Литвин А. Красный и белый террор в России 1918-1922 г. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.e-reading.club> (дата обращения: 12.05.2015).

⁴ Баев А. А. Управление силами и средствами органов внутренних дел при освобождении заложников: учебное пособие. М.: Академия МВД России, 1996.

⁵ Террор. Философская энциклопедия [Электронный ресурс]. URL: <http://dic.academic.ru> (дата обращения: 12.05.2015).

подобного психологического воздействия поджог, насильственное удержание заложника, угроза взрыва или его совершение, во всех случаях, когда мы имеем дело со стремлением преступников вызвать у граждан страх, подавить их волю, заставить властные и политические структуры принять определенное решение, следует классифицировать данные действия к преступлениям против общества.

Организованный терроризм создает предпосылки для появления стихийного (индивидуального) терроризма. Неблаговидную роль в данном случае играют средства массовой информации, как бы рекламируя наиболее быстрый и эффективный путь реализации гражданами своего протеста. Эта «реклама» особенно действует на лиц с психическими отклонениями. В силу многоступенчатой иерархии террористических организаций прямая связь индивидуальных террористических актов с реакционными силами просматривается весьма слабо. Это обстоятельство охотно используют спецслужбы некоторых государств, поручая выполнение конкретных акций террористу-одиночке. На роль исполнителя обычно подбирается уголовник или даже психически неполноценный человек.

В литературе понятие «заложник» определяется как «человек, данный или взятый в виде залога в обеспечение исполнения договора»¹. Даль дополнительно указывает на «насильственный» характер заложничества, гарантирующего «исполнение обязательств».

В зависимости от социально-правовой характеристики ведущих мотивов Н. В. Андреев выделил следующие *типы преступников, захватывающих заложников*:

1) Уголовный:

а) «бегун» (мотив захвата заложников – уголовный, избежание наказания, обстоятельства захвата – застигнут в момент совершения преступлений);

б) «вымогатель» (мотивировка поступка – получение выгоды; обстоятельства захвата – действует по заранее разработанному плану);

в) «боевик» (мотивировка – добиться освобождения или изменения условий своего заключения; обстоятельства захвата – действует по заранее продуманному и тщательно отработанному плану).

2) Политический:

а) «социальный протестант» (мотив – социальный протест; обстоятельства захвата – последнее средство добиться определенных, как правило, личных социальных улучшений);

б) «преобразователь» (мотив – требования определенных социальных преобразований в обществе; обстоятельства захвата – действия тща-

¹ Энциклопедический словарь И. Ф. Брокгауза и И. А. Эфрона. С.-Петербург, 1890-1907.

тельно спланированы, организованы, контролируются «вышестоящим руководством», которое в акции не участвует);

3. Психологический:

а) «самоубийца» (мотивировка поступка – доказать свою правоту; обстоятельства захвата – ярко выраженный аффект);

б) психически больной (мотив – освобождение от личностной проблемы; обстоятельства захвата – поступки в основном бессознательны, нелогичны, непредсказуемы);

в) «мститель» (мотив – субъективно мучительное чувство обиды, стыда, униженного достоинства; обстоятельства захвата – действия целенаправленны, продуманы, логичны настолько, насколько позволяет интеллект преступника)¹.

С учетом современных тенденций в России к этим трем типам А. М. Столяренко добавляет еще один тип:

«религиозный фанатик» (мотив – фанатичная защита, например, идей ваххабизма, распространенная на Северном Кавказе). Женщины-террористки – социально неустроенные. Они хотят быть святее бога, русской православной церкви².

Переговоры с преступниками рассматриваются в них как один из ненасильственных способов борьбы, суть которого – правомерное психологическое воздействие, а цель – склонение к отказу от продолжения преступного деяния, а также к содействию в раскрытии и расследовании преступлений.

Виды переговоров: тупиковые (когда переговоры ведутся для прикрытия подготовки спецоперации); имитация переговоров (когда переговоры ведутся с душевно больным человеком)³.

Тактика и методика переговоров с преступниками представляет собой цепь вопросов, предложений, компромиссов, соглашений и ориентируется на:

- установление психологического контакта с ним,
- достижение конструктивных взаимоотношений,
- оказание психологического влияния с целью изменения поведения.

В упорной психологической борьбе приходится преодолевать сопротивление, склоняя к отказу от совершения противоправных действий, освобождению заложников и добровольной сдаче властям. Методы и приемы, используемые при ведении переговоров:

¹ Андреев Н. В. Психологическое обеспечение переговорной деятельности сотрудников ОВД в чрезвычайных условиях. М., 1997. С. 14-16.

² Столяренко А. М. Психология и педагогика: учеб. пособие для вузов. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. С. 81.

³ Столяренко А. М. Экстремальная психопедагогика: учеб. пособие для вузов. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. С. 355.

- 1) убеждение и внушение;
- 2) стимулирование и рекомендации;
- 3) психологическое воздействие и психологическое давление;
- 4) самораскрытие (откровенное раскрытие себя перед преступником как личности со своими мыслями, пониманием, опытом жизни, чувствами, интересами и пр.);
- 5) идентификация (мысленное представление себя на месте преступника, вхождение в его мысли);
- 6) рефлексия (осознание того, как ты воспринимаешься глазами преступника);
- 7) эмпатия (вчувствование в состояние и переживания преступника);
- 8) демонстрация уверенности и спокойствия и др.

Краткая памятка тому, кто ведет переговоры с преступниками

Помни, что вести переговоры с преступником, чтобы сохранить человеческую жизнь, – твоя правовая, служебная и нравственная обязанность. Будь уверен в успехе – ты помогаешь людям. Прежде, чем вступить в переговоры, постарайся побыстрее собрать сведения о том, что произошло, с кем ты имеешь дело, подумай как лучше вести диалог.

Главная цель – завязать разговор и продолжать его как можно дольше.

Выигрывай время.

Преступник, как и ты, остро нуждается в информации. Прежде всего, представься, расскажи в нескольких словах о себе (о стаже службы, о семье, детях и пр.). Он должен тебе поверить. «Давай подумаем вместе» – эту мысль следует проводить постоянно. Не навязывай свои оценки, он должен согласиться с твоими рассуждениями, с твоими доводами. Не говори высокопарных слов, стремись быть доходчивым и понятным.

Выясни суть его требований. Вникни в смысл его слов: нередко говорят одно, а подразумевают (хотят) другое. Если требование выходит за пределы твоих полномочий, разъясни это. Сообщи, что должен согласовать вопрос с надлежащей инстанцией. Договорись о времени его решения. Можно удовлетворять мелкие просьбы (покурить, поесть и т. д.). Преступника страшит непредсказуемость ответных действий. Отвечай на его вопросы, раскрывай, насколько это возможно, смысл происходящего (наблюдаемую им передислокацию сил, подход техники и т. д.) как естественную гарантию безопасности населения.

Не дезинформируй без крайней надобности.

Не пугай, но преступник должен знать, что ведешь переговоры с «позиции силы», в твоём распоряжении вся сила закона, весь арсенал уголовного преследования и пересечения преступных действий.

Избегай обсуждения невыполнимых требований, стремись найти приемлемый компромисс.

Будь терпеливым.

Если переговоры ведутся через посредника (переводчика), позаботься, чтобы он правильно понял и передал твою мысль, чтобы точно сообщил слова того, с кем идут переговоры.

Склоняй преступника к раскаянию, к отказу от противоправного поведения, разъясняй правовые последствия добровольного отказа от совершения преступлений.

Попроси, чтобы тебе срочно предоставили всю информацию, относящуюся к данному случаю, дополнительные сведения о преступнике, его окружении, обо всем, что касается этого дела. С учетом новых данных и оперативных возможностей вноси коррективы и ход переговоров.

Ведение переговоров с преступниками – психологически напряженный труд и в международной практике существует понятие «стресс переговорщика». Переговорщики подбираются на добровольной основе с учетом их подготовленности и личных качеств. Подходят лица, отличающиеся общительностью, способностью к убеждению, находчивостью в разговоре, тактичностью, самообладанием, практическим умом, здравым смыслом, умением слушать и задавать вопросы, способностью вызвать доверие¹.

¹ Буданов А. В. Практические рекомендации по ведению переговоров с преступниками в ситуации захвата заложников (по материалам опыта правоохранительных органов США). М., 1995. С. 12.

Вопросы к зачёту

1. Понятие, цели и задачи психологии служебной деятельности сотрудников органов внутренних дел.
2. Профессиональное общение сотрудника органов внутренних дел, его виды и функции.
3. Психологическая характеристика основных направлений деятельности сотрудников органов внутренних дел.
4. Понятие общения в психологии. Этапы профессионального общения.
5. Структура профессионального мастерства сотрудника правоохранительных органов.
6. Барьеры профессионального общения, приемы их профилактики.
7. Человек как субъект и объект деятельности органов внутренних дел. Психологическая структура личности.
8. Визуальная диагностика внутренних переживаний гражданина в процессе общения с сотрудником органов внутренних дел.
9. Профессионально важные качества сотрудника подразделения вневедомственной охраны.
10. Психотехника профессионального общения сотрудника полиции. Правильная организация общения.
11. Профессиональная наблюдательность как профессионально значимое качество сотрудника органов внутренних дел и пути ее совершенствования.
12. Психологические механизмы снятия внутреннего напряжения у партнера по общению. Психофизиологические особенности общения.
13. Понятие личности в психологии и праве.
14. Профессиональное мастерство и его психологические составляющие. Этапы и условия формирования профессионального мастерства сотрудника органов внутренних дел.
15. Понятия: «индивид», «личность», «индивидуальность».
16. Профессиональная надежность сотрудника органов внутренних дел и механизмы надежности.
17. Соотношение биологического и социального в личности человека. Особенности социализации личности.
18. Основные психологические особенности профессиональной деятельности сотрудника подразделения вневедомственной охраны.
19. Психотехника общения. Психологические приемы и правила создания благоприятных условий для общения сотрудников органов внутренних дел с гражданами.
20. Понятие правовой социализации личности. Дефекты правовой социализации личности в семье, школе, неформальной группе.

21. Психологические правила и приемы установления психологического контакта и доверительного общения с партнером по общению.
22. Виды экстремальных ситуаций в деятельности сотрудников органов внутренних дел.
23. Приемы диагностики лжи и скрываемых обстоятельств на основе наблюдения за поведением партнера по общению.
24. Понятие отклоняющегося, преступного поведения, психологические условия и причины совершения преступлений.
25. Индивидуально-психологические различия людей (темперамент, характер, способности), их учет в профессиональной деятельности.
26. Психологические черты личности преступника.
27. Методы профилактики и разрешения конфликтов в деятельности сотрудников органов внутренних дел.
28. Типология преступных личностей и их психологическая характеристика.
29. Малая группа и ее структура. Социальные позиция, статус и роль как характеристики положения индивида в малой группе.
30. Психотехники общения сотрудников органов внутренних дел с разными категориями граждан.
31. Психологические особенности деятельности сотрудника подразделения вневедомственной охраны.
32. Мотивы преступного поведения.
33. Возможные алгоритмы действий сотрудников органов внутренних дел в различных экстремальных ситуациях.
34. Общая характеристика экстремальных ситуаций. Экстремальные факторы оперативно-служебной деятельности.
35. Задачи и структура психологии в деятельности сотрудников органов внутренних дел.
36. Характеристика негативных психических состояний, возникающих в процессе несения службы сотрудниками полиции (стресс, аффект, фрустрация).
37. Профессионально важные качества личности сотрудников органов внутренних дел.
38. Психологические основы личной (профессиональной) безопасности сотрудника органов внутренних дел.
39. Компетентность сотрудника органов внутренних дел в общении, ее составляющие и пути совершенствования.
40. Конфликт и его характеристики. Виды профессиональных конфликтов.
41. Анализ психологических особенностей профессиональной деятельности полицейского.
42. Динамика конфликта и психологическое содержание отдельных его стадий.

43. Психологические предпосылки формирования профессионализма.
44. Алгоритмы выхода из конфликтной ситуации.
45. Социально-психологический климат коллектива, его виды.
46. Формирование и развитие психологической устойчивости сотрудника полиции.
47. Стили руководства и их характеристика.
48. Способы быстрого снятия психоэмоционального напряжения.
49. Понятие и функции профессионального общения сотрудника органов внутренних дел. Культура речи и правила общения.
50. Профессионально важные характеристики речи и конструктивные невербальные средства общения сотрудников органов внутренних дел.
51. Социально-психологические особенности коллектива органа внутренних дел.
52. Понятие психологической (психической) саморегуляции. Общая характеристика методов психологической (психической) саморегуляции сотрудников органов внутренних дел.
53. Характеристика отношений в служебном коллективе. Ограничения, препятствующие эффективной работе служебного коллектива.
54. Методика выполнения упражнений по психической саморегуляции (аутотренинг, релаксация).
55. Виды и причины конфликтов в деятельности сотрудников органов внутренних дел. Динамика развития конфликтов.
56. Роль институтов правовой социализации в формировании правомерного поведения.
57. Отражение особенностей психики, личностных особенностей человека в его внешнем облике и поведении.
58. Психология личности корыстного типа преступника.
59. Барьеры общения, приемы их профилактики и разрешения в деятельности сотрудников органов внутренних дел.
60. Понятие, цели и задачи психологии служебной деятельности сотрудников органов внутренних дел.

Литература

1. Адаев, А. И. Оценка и прогноз психологической готовности сотрудников ОВД к деятельности в экстремальных ситуациях / А. И. Адаев. – СПб., 2004.
2. Аминов, И. И. Психология делового общения : учебное пособие / И. И. Аминов. – М. : Издательство «Омега-Л», 2009.
3. Андреев, Н. В. Психологическое обеспечение переговорной деятельности сотрудников ОВД в чрезвычайных условиях / Н. В. Андреев. – М., 1997.
4. Андросюк, В. Г. Педагогика и психология в деятельности органов внутренних дел / В. Г. Андросюк. – Киев, 1990.
5. Анцупов, А. И. Конфликтология : учебник / А. И. Анцупов, А. И. Шипилов. – СПб. : Питер, 2009.
6. Асямов, С. В. Профессионально-психологический тренинг сотрудников органов внутренних дел : учебное пособие / С. В. Асямов, Ю. С. Пулатов. – Ташкент : Академия МВД Республики Узбекистан, 2000.
7. Баев, А. А. Управление силами и средствами органов внутренних дел при освобождении заложников : учебное пособие / А. А. Баев. – М. : Академия МВД России, 1996.
8. Бодалев, А. А. Формирование понятия о другом человеке как личности / А. А. Бодалев. – Л., 1970.
9. Борисова, С. Е. Профессиональная деформация сотрудников милиции и ее личностные детерминанты : автореф. дис. ... канд. психол. наук / С. Е. Борисова. – М., 1998.
10. Буданов, А. В. Практические рекомендации по ведению переговоров с преступниками в ситуации захвата заложников (по материалам опыта правоохранительных органов США) / А. В. Буданов. – М., 1995.
11. Васильев, А. В. Юридическая психология : учебник / А. В. Васильев. – СПб. : Питер, 2009.
12. Визуальная психодиагностика личности в практической деятельности психолога : сб. научн. статей / под ред. д-ра психол. наук. Е. А. Петровой. – М. : РИЦ АИМ, 2007.
13. Гернет, М. Н. Избранные произведения / М. Н. Гернет. – М. : Юридическая лит-ра, 1974.
14. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии общения : учебное пособие / Н. С. Ефимова. – М. : ИД «Форум»: ИНФРА-М, 2006.
15. Заварзина, Л. В. Формирование эмоционально-волевой устойчивости у сотрудников органов внутренних дел : дис. ... канд. пед. наук / Л. В. Заварзина. – Санкт-Петербург, 2002.

16. Караяни, А. Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях : учебное пособие для вузов / А. Г. Караяни, В. Л. Цветков. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012.
17. Караяни, А. Г. Профайлинг в органах внутренних дел : учебное пособие / А. Г. Караяни [и др.]. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2014.
18. Козловская, Е. А. Психолого-педагогические основы профессиональной подготовки инспектора ДПС ГАИ / Е. А. Козловская. – М., 1994.
19. Кузнецова, Н. М. Практикум по психологии общения / Н. М. Кузнецова, Л. Н. Костина. – ОрЮОИ МВД России, 2009.
20. Мальцева, О. А. Профессионально-психологическая подготовка / О. А. Мальцева, И. В. Ратова. – М. : ВИПК-Домодедово, 2008.
21. Маркова, А. К. Психология профессионализма / А. К. Маркова. – М., 1996.
22. Немов, Р. С. Психология. Книга 1: Основы общей психологии / Р. С. Немов. – М. : Просвещение, 1994.
23. Ожегов, С. И. Толковый словарь русского языка / С. И. Ожегов, Н. Ю. Шведова. – М., 2000.
24. Организация психологической работы с личным составом органов внутренних дел : учебное пособие. – М. : ДГСК МВД России, 2012.
25. Осинцева, А. В. Профессионально важные качества личности сотрудника ОВД в зависимости от вида деятельности / А. В. Осинцева, О. В. Гарманова // Психопедагогика в правоохранительных органах. – Омск. – 2002. – № 3 (20).
26. Панферов, В. Н. О роли внешности в регуляции отношений / В. Н. Панферов // Человек и общество. Вып. 3. – Л., 1968.
27. Пиз, А. Язык телодвижений. Расширенная версия / Алан Пиз, Барбара Пиз ; пер. с англ. Т. Новиковой. – М. : Эксмо, 2009.
28. Прикладная юридическая психология : учеб. пособие для вузов / под ред. проф. А. М. Столяренко. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2001.
29. Психологическая устойчивость человека в чрезвычайных ситуациях : учебное пособие / сост. Д. Р. Мерзлякова. – Ижевск : Изд-во «Удмуртский университет», 2014.
30. Психология в деятельности сотрудников органов внутренних дел (в схемах с пояснениями) : учебное наглядное пособие / под ред. А. Т. Иваницкого. – М. : ДГСК МВД России, 2011.
31. Ратников, В. П. Конфликтология : учебник для вузов / В. П. Ратников, В. Ф. Голубь, Г. С. Лукашова, 2001.
32. Регуш, Л. А. Практикум по наблюдению и наблюдательности / Л. А. Регуш. – СПб.: Питер, 2009.
33. Романов, В. В. Юридическая психология : учебник / В. В. Романов. – М. : Юристъ, 1998.

34. Рубинштейн, С. Л. Основы общей психологии / С. Л. Рубинштейн. – СПб. : Питер, 2007.
35. Сборник Законов царя Хаммурапи // Источники права. Вып. 1 – Тольятти : ИИП «Акцент», 1996.
36. Социология : курс лекций для студентов всех направлений и специальностей / под ред. В. А. Михайлова. – Ульяновск : УлГТУ, 2004.
37. Столяренко, А. М. Экстремальная психопедагогика : учеб. пособие для вузов / А. М. Столяренко. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2002.
38. Толстой, Л. Н. Воскресенье / Л. Н. Толстой. – Издательство «Правда», 1985.
39. Цветков, В. Л. Психология конфликта: от теории к практике : учебное пособие / В. Л. Цветков. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2013.
40. Чуфаровский, Ю. В. Юридическая психология: Вопросы и ответы / Ю. В. Чуфаровский. – М. : Юриспруденция, 2000.
41. Шекспир, В. Как вам это понравится / В. Шекспир ; перевод П. Вейнберга. – СПб. : «Издательский Дом «Кристалл», 2002.
42. Энциклопедический словарь И. Ф. Брокгауза и И. А. Эфрона. – С.-Петербург, 1890-1907.
43. Энциклопедия юридической психологии / под общ. ред. проф. А. М. Столяренко. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, Закон и право, 2003.
44. Юридическая психология : учебник / под ред. проф. В. Я. Кикотя. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2013.

Электронный ресурс

1. Андреева, Г. М. Социальная психология [Электронный ресурс] : учебник / Г. М. Андреева, 2003. – URL: <http://www.dou4sun.ru>.
2. Аутогенная тренировка [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.km.ru>.
3. Емельянов, С. М. Практикум по конфликтологии [Электронный ресурс] / С. М. Емельянов. – URL: <http://bookap.info>.
4. Заложника спасает «золотая середина» [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.specnaz.sb.by/antiterror>.
5. Литвин, А. Красный и белый террор в России 1918-1922 г. [Электронный ресурс] / А. Литвин. – URL: <http://www.e-reading.club>.
6. Личность преступника [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.academy-continent.ru>.
7. Модель коммуникации Г. Лассуэлла («формула Лассуэлла») [Электронный ресурс]. – URL: <http://zadocs.ru>.
8. Понятие служебного коллектива [Электронный ресурс]. – URL: <http://mylektsii.ru>.
9. Словарь американского профессора А. Ребера [Электронный ресурс]. Издательство «ВЕЧЕ», 2000. – URL: <http://www.km.ru>.

10. Структура общения [Электронный ресурс]. – URL: <http://azps.ru>.
11. Террор. Философская энциклопедия [Электронный ресурс]. – URL: <http://dic.academic.ru>
12. Типология конфликтных личностей [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.your-mind.ru>
13. Ярошевский, М. Г. История психологии в лицах : энциклопедический словарь [Электронный ресурс] / М. Г. Ярошевский ; под ред. Л. А. Карпенко. – URL: <http://vocabulary.ru>.

Учебное пособие

Кандидат педагогических наук
Мальцева Ольга Алексеевна

**ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА
СОТРУДНИКОВ ПОЛИЦИИ**

Свидетельство о государственной аккредитации
Рег. № 1516 от 11.11.2015 г.
Подписано в печать 16.12.2015 г. Формат 60x90¹/₁₆.
Усл. печ. л. 6,13. Тираж 80экз. Заказ № _____.

Орловский юридический институт МВД России имени В. В. Лукьянова.
302027, Орел, Игнатова, 2.