

МВД России
Санкт-Петербургский университет

Е.Г. Зуева, О.А. Жидкова, И.Г. Елесина

**ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА
СОТРУДНИКОВ ПОЛИЦИИ**

Учебное пособие

Санкт-Петербург
2016

УДК 159.9
ББК (88.4) я73
З 93

З 93 Зуева Е.Г., Жидкова О.А., Елесина И.Г. **Психологическая подготовка сотрудников полиции:** учебное пособие. СПб.: Изд-во СПб ун-та МВД России, 2016. – 136 с.

Авторский коллектив:

Зуева Е.Г. (введ., т. 1, 2, 3, 4, закл.); Елесина И.Г. (т. 5, 6, 10); Жидкова О.А. (т. 7, 8, 9, 11).

Учебное пособие соответствует программе учебной дисциплины «Психологическая подготовка сотрудников полиции. Психологический практикум». Содержит практические аспекты применения психологии в органах внутренних дел, необходимые при решении служебных задач. В пособии учитываются современные достижения в развитии психологической науки и практики, раскрываются основные понятия и категории психологии, особенности их проявления и учета в профессиональной деятельности сотрудников полиции.

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

УДК 159.9
ББК 88.4

Рецензенты:

Кривогина А.П., кандидат психологических наук,
(ГМПО ОРЛС ОМВД по Пушкинскому району
г. Санкт-Петербурга);

Агафонов М.Ю., кандидат философских наук, доцент
(Восточно-Сибирский институт МВД России)

© Санкт-Петербургский университет
МВД России, 2016

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
Тема 1. Психологическая характеристика профессиональной служебной деятельности сотрудников полиции. Профессионально-психологические требования к личности сотрудника полиции.	4
Тема 2. Психологические особенности профессионального общения сотрудников полиции.....	22
Тема 3. Анализ структуры профессионального общения сотрудника полиции.	31
Тема 4. Особенности профессионального общения с различными категориями граждан с учетом применения конкретных приемов общения. ...	46
Тема 5. Особенности предупреждения и разрешения конфликтов в профессиональной служебной деятельности.	55
Тема 6. Способы и методы разрешения межличностных конфликтов. Алгоритм действий полицейского по разрешению конфликта.....	66
Тема 7. Основа психологической устойчивости сотрудника полиции анализ типовых ситуаций.....	75
Тема 8. Способы саморегуляции эмоционального состояния.....	91
Тема 9. Тренинг развития профессионально важных качеств.	102
Тема 10. Психология личной безопасности сотрудников полиции	111
Тема 11. Психология массовых социально-психологических явлений	122
Заключение.....	133
Список нормативных правовых актов и литературы.....	134

ВВЕДЕНИЕ

Деятельность сотрудников полиции связана с высокими психоэмоциональными нагрузками, повышенной ответственностью за профессиональные ошибки, чрезвычайным разнообразием решаемых задач, в том числе и в экстремальных ситуациях, характеризующихся риском для здоровья и жизни. Таким образом, одной из важнейших составляющих профессиональной подготовки сотрудников полиции является психологическая подготовка.

Деятельность сотрудников полиции регулируется федеральными законами и нормативными правовыми актами Министерства внутренних дел Российской Федерации, которые определяют, в том числе, цели, задачи и средства профессионального обучения. Психологическая подготовка сотрудников органов внутренних дел является базой для формирования их высокого профессионального мастерства и готовности к действиям в любых условиях, в том числе и в экстремальных,

Настоящее учебное пособие разработано в соответствии с требованиями приказа МВД России от 31 марта 2015 г. № 385 «Об утверждении порядка организации подготовки кадров для замещения должностей в органах внутренних дел Российской Федерации» и направлено на приобретение основных специальных психологических знаний, навыков и умений, необходимых для эффективного осуществления оперативно-служебной деятельности лицами рядового и младшего начальствующего состава органов внутренних дел.

Учебное пособие предназначено для профессионального обучения сотрудников полиции, реализующих основные направления деятельности в органах внутренних дел. Также пособие может быть использовано практическими психологами и руководителями подразделений органов внутренних дел для проведения занятий по морально-психологической подготовке.

В результате освоения курса «Психологическая подготовка сотрудников полиции» каждый слушатель обязан *знать*:

- психологию служебной деятельности;
- основы профессионального общения сотрудников полиции;
- алгоритм действий полицейского по разрешению конфликтов;
- динамику развития различных негативных эмоциональных состояний;

– психологические особенности различных видов толпы;

практически уметь:

– общаться с различными категориями граждан;

– разрешать конфликты, используя различные способы и методы.

– осуществлять мероприятия по обеспечению личной профессиональной безопасности.

– применять методы саморегуляции эмоционального состояния.

Изучение курса способствует формированию у слушателей профессиональной мотивации, коммуникативной компетентности, психологической устойчивости в экстремальных ситуациях, а также развитию профессиональной наблюдательности, восприятия, внимания, памяти, мышления и устойчивого интереса к службе в органах внутренних дел.

Тема 1

ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ СЛУЖЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ ПОЛИЦИИ. ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ЛИЧНОСТИ СОТРУДНИКА ПОЛИЦИИ

1. Психологические особенности профессиональной деятельности сотрудников полиции.
2. Профессиональные требования к личности сотрудников полиции. Психологический потенциал сотрудника полиции и его структурные компоненты.
3. Профессиональная деформация личности сотрудника полиции.

1. Психологические особенности профессиональной деятельности полиции

Некоторые профессии практически непригодны для формализованного описания. В особенности это справедливо по отношению к профессиям «человек – человек», которые, как правило, характеризуются тесным контактом с различными категориями людей, многофункциональностью обязанностей, разнообразием социальных отношений.

Деятельность сотрудников полиции заключается в поддержании постоянных контактов с населением. При выполнении служебных обязанностей сотрудники полиции вступают в общение с различными категориями граждан: с потерпевшими, свидетелями, подозреваемыми, обвиняемыми, лицами, состоящими на учете и т.п., что представляет собой сложное переплетение человеческих взаимосвязей и отношений: сотрудник патрульно-постовой службы полиции и правонарушитель; следователь и подозреваемый.

В психологии деятельность в широком смысле слова – это совокупность действий, объединенных единой целью, соответствующей определенной потребности.

Ведущей деятельностью сотрудников полиции является правоохранительная деятельность. Правоохранительная деятельность предполагает создание оптимальной обстановки, при которой будут защищаться права, свободы и законные интересы личности, общества и государства от преступных и иных противоправных посягательств.

Необходимо отметить, что понятие «правоохранительная деятельность» все еще находится в стадии формирования и разные авторы в данное понятие вкладывают различное содержание. Под правоохранительной деятельностью может пониматься борьба с преступлениями и правонарушениями; охрана общественного порядка и обеспечение общественной безопасности; правоприменительная деятельность и т. д.

Правоохранительная деятельность – это осуществляемая уполномоченными органами деятельность по охране прав и законных интересов человека и гражданина, общества и государства путем применения юридических мер воздействия в строгом соответствии с законодательством и при неуклонном соблюдении установленного им порядка.

Деятельность любой личности зависит от ее места в обществе, конкретных условий и жизненных обстоятельств. Применительно к правоохранительной деятельности место ее субъекта в обществе характеризуется особым комплексом государственно-властных полномочий и значительным объемом разнообразных обязанностей.

Выделяются следующие психологические особенности деятельности сотрудника полиции:

- строгая регламентация правовыми нормами (законодательными актами, нормативными документами МВД России и т. п.), что отличает ее от других профессий и накладывает отпечаток на личность каждого субъекта правоохранительной деятельности;

- наличие властных полномочий, прав и обязанностей применить власть от имени закона, наряду с этим правом развивается чувство повышенной ответственности за последствия своих действий;

- сопротивление и противодействие заинтересованных лиц;

- необходимость общения с широкой по своему диапазону средой;

- дефицит времени и наличие перегрузок;

- высокая экстремальность деятельности;

- познавательный характер профессиональной деятельности¹.

¹ Профессиональное обучение сотрудников органов внутренних дел (профессиональная подготовка полицейских): учебник в 2 ч./ под общ. ред. В.Л. Кубышко. Часть 1. – М.: ДГСК МВД России, 2015. – 232 с.

Васильев В.Л. в профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел выделяет следующие основные стороны:

- поисковую (сбор информации, выявление нарушений законности и правопорядка для решения профессиональных задач);
- коммуникативную (установление и поддержание контактов с людьми в процессе осуществления деятельности);
- удостоверительную (выражение всей полученной сотрудником информации от граждан в специальной предусмотренной законом форме);
- организационную (проявляется в волевой самоорганизации, в организации действий других людей, когда для решения профессиональной задачи нужна поддержка и помощь населения, общественности и других лиц);
- социальную (организация правовой пропаганды и других мероприятий по предупреждению преступлений и административных правонарушений).

Многофункциональность задач, стоящих перед сотрудниками правоохранительных органов, ведет к разделению функциональных обязанностей сотрудников, выполняющих специфические функции. Деятельность оперативных сотрудников по своему содержанию и способам исполнения отличается от деятельности, например, участковых уполномоченных полиции. Однако, несмотря на различие задач, вся деятельность правоохранительных органов сводится к единой цели – защите прав и законных интересов физических и юридических лиц от противоправных посягательств.

Служба в полиции предполагает постоянную работу в режиме большого напряжения и полной самоотдачи. Деятельность сотрудников полиции связана с высокой степенью риска ущерба здоровью, а иногда и потери жизни, повышенной социальной и профессиональной ответственностью, что зачастую может приводить к нервно-психическому перенапряжению.

2. Профессиональные требования к личности сотрудников полиции. Психологический потенциал сотрудника полиции и его структурные компоненты

Каждая профессия предполагает определенную совокупность знаний, умений и навыков, без которых не станешь специалистом-

профессионалом. И сотрудники органов внутренних дел не являются исключением.

В системе органов внутренних дел имеется большое количество разнообразных служб, профессий, специальностей, должностей, которые в значительной степени различаются по своему психологическому содержанию.

Специфичностью деятельности сотрудников полиции продиктованы требования к психологическим и психофизиологическим особенностям и качествам кандидатов на службу в органы внутренних дел. Указанные требования непосредственно влияют на конечную эффективность служебной деятельности сотрудников полиции.

Возникает проблема классификации этого значительного разнообразия специфических видов деятельности. Следует заметить, что классификация предназначается для психологического отбора, т. е. имеет целевую направленность. Профессиональный отбор в органы внутренних дел – процедура, в результате которой принимается решение о годности кандидата к службе. Он состоит, как правило, из нескольких последовательных этапов, на каждом из которых по определенным критериям отбора решается вопрос о пригодности кандидата. По результатам социально-психологического исследования кандидатов на службу заполняется заключение с выводом «рекомендован» или «не рекомендован». В системе МВД в большинстве случаев можно подобрать определенный вид деятельности кандидату, прошедшему социально-правовую и медицинскую ступени профессионального отбора. В этом случае идет речь о пригодности кандидата к определенному виду деятельности, к которому у него есть психологическая предрасположенность¹.

Исходя из целей и функциональных задач деятельности ОВД, определенных законодательством, можно выделить следующие ее виды: профилактическую; оперативно-розыскную; деятельность, связанную с дознанием и расследованием преступлений; деятельность по охране общественного порядка и безопасности; деятельность, связанную с особыми условиями (экстремальную деятельность).

¹ Основные виды деятельности и психологическая пригодность к службе в системе органов внутренних дел: спр. пособие / под ред. Бовина Б.Г., Мягких Н.И., Сафронова А.Д. М., 1997. С.39.

Деятельность по охране общественного порядка и безопасности

Деятельность предполагает контроль за общественным порядком и безопасностью граждан на дорогах, улицах, в транспортных средствах. Эту деятельность осуществляют сотрудники патрульно-постовой службы полиции, дорожно-патрульной службы ГИБДД. Содержанием указанной деятельности является наблюдение и пресечение нарушений правопорядка и безопасности граждан в общественных местах, квалификация противоправных деяний в сфере обеспечения общественного порядка; применение мер административного предупреждения, пресечения и взыскания; своевременное предостережение граждан от совершения противоправных действий; наблюдение за местами наиболее вероятного совершения преступлений; выявление антиобщественных групп несовершеннолетних; выявление беспризорных детей и подростков; задержание лиц, находящихся в розыске и другие действия надзорного характера.

Профессионально важные качества, необходимые для эффективного осуществления деятельности по охране общественного порядка:

1. Наличие определенного жизненного и профессионального опыта;
2. Интерес к человеку, его проблемам и трудностям, способность к эмпатии;
3. Уверенность в себе, настойчивость, раскованность, способность к противодействию;
4. Физические качества;
5. Способность к усвоению новых знаний, обучению;
6. Склонность к противоборству;
7. Активная личностная позиция, быстрота принятия решений;
8. Контроль над агрессивностью;
9. Требовательность;
10. Социальная направленность интересов¹.

¹ Основные виды деятельности ... С.115.

Профилактическая деятельность

Основной целью профилактической деятельности сотрудников полиции является предупреждение и пресечение преступлений и административных правонарушений, а также чрезвычайных происшествий. Практически, профилактическая деятельность является составной частью работы любого сотрудника правоохранительных органов. Однако, по объему задач и приоритетности данный вид деятельности наиболее характерен для участковых уполномоченных полиции и сотрудников подразделений по делам несовершеннолетних. Ключевая функция - активное общение с различными слоями населения.

Основными видами профилактики преступлений являются общая и индивидуальная профилактика. Основное их отличие заключается в предмете, на который направлены эти два вида деятельности. Если предметом общей профилактики является вся преступность, отдельные ее виды, причины и условия, ей способствующие, то предметом индивидуальной профилактики являются конкретные лица, склонные к совершению преступлений и их совершающие, а также факторы, способствующие совершению конкретного преступления.

Сотрудники полиции, осуществляющие профилактическую деятельность, выполняют следующие обязанности: выявление и устранение причин и условий, способствующих совершению преступлений и административных правонарушений; осуществление общих профилактических мероприятий по укреплению правопорядка и предупреждению преступлений; осуществление контроля за лицами, состоящими на учете у участковых уполномоченных полиции, инспекторов подразделений по делам несовершеннолетних; порядка рассмотрения и разрешение жалоб, предложений и заявлений граждан; взаимодействие с общественными организациями.

Выделяют характер и условия профилактической деятельности сотрудников полиции: ненормированный рабочий день; отсутствие регулярных дней отдыха; ночные дежурства; выполнение многочисленных поручений; значительные перемещения в пространстве, особенно в сельской местности при отсутствии служебного транспорта; чрезмерное количество контактов с людьми; частая смена объекта деятельности, определенная разобщенность и непоследовательность де-

тельности в связи с большим количеством не связанных друг с другом поручений и указаний¹.

Конкретные профессионально важные качества, необходимые для эффективного осуществления профилактической деятельности:

1. Профессиональная наблюдательность, способность правильно определять личностные особенности и эмоциональные состояния других людей.

2. Способность воздействовать на психологическое состояние собеседника.

2. Умение вести беседу, спор, диалог, аргументировать, доказывать свою точку зрения.

3. Умение связно и логично излагать свои мысли в развернутой форме.

4. Уверенность в себе, уравновешенность, самообладание при конфликтах.

5. Умение доходчиво объяснить свои мысли и намерения.

7. Способность к разрешению проблем (своих и чужих).

8. Способность к воссозданию образа по словесному описанию.

9. Память на внешность и поведение человека.

10. Способность к быстрдействию в условиях дефицита времени.

11. Умение делать выводы из противоречивой информации.

12. Умение выбирать информацию, необходимую для решения поставленной задачи.

13. Способность к быстрому установлению контактов с людьми.

14. Способность разумно сочетать деловые и личные контакты с окружающими.

15. Умение отстаивать свою точку зрения.

16. Умение давать четкие, ясные формулировки при сжатом изложении мысли (при отчетах и постановке вопроса).

17. Способность располагать к себе людей, вызывать у них доверие.

¹ Пряхина М.В., Душкин А.С., Мартиросова Н.В.. Профессиографическое описание основных видов деятельности в системе МВД России на основе компетентностного подхода: монография. СПб.: Изд-во СПб ун-та МВД России, 2012. С. 64.

18. Способность быстро найти нужный тон, целесообразную форму общения в зависимости от психологического состояния и индивидуальных особенностей собеседника.

19. Умение дать объективную оценку действиям других людей.

Оперативно-розыскная деятельность

Эта деятельность является основной для сотрудников оперативных подразделений. Задачами оперативно-розыскной деятельности являются: выявление, предупреждение, пресечение и раскрытие преступлений, а также выявление и установление лиц их подготавливающих, совершающих или совершивших; осуществление розыска лиц, скрывающихся от органов дознания, следствия и суда, уклоняющихся от уголовного наказания, а также без вести пропавших граждан; добывание информации о событиях и действиях, создающих угрозу государственной, военной, экономической и экологической безопасности Российской Федерации¹. Из наиболее сложных психологических задач оперативно-розыскной деятельности можно выделить поиск преступников по неполной имеющейся информации, т. е. при отсутствии прямых сведений, указывающих на личность.

Основные профессионально важные качества, необходимые для успешного выполнения оперативным сотрудником своих профессиональных обязанностей:

- способность решать профессиональные задачи в ситуациях, сопровождающихся высокой степенью личного риска и опасности для жизни;
- постоянное осознание высокой ответственности за свои действия;
- готовность к ситуациям силового единоборства с преступниками;
- повышенная ответственность за свои действия;
- высокая психофизиологическая выносливость, связанная с отсутствием фиксированного рабочего времени;
- способность выдерживать длительное эмоциональное напряжение, чувство страха, неопределенности и т.п.;

¹ Федеральный закон от 12.08.1995 №144-ФЗ «Об оперативно-розыскной деятельности».

– постоянная интеллектуальная активность (анализ непрерывно меняющейся информации, удержание в памяти большого количества фактов; принятие решений в условиях дефицита времени и информационной неопределенности);

– способность к ролевому перевоплощению, умению выдавать себя за других людей¹.

У сотрудника оперативного подразделения периодически бывает полная рабочая неделя, ночные выезды на задержание после интенсивного рабочего дня и т. п. Это требует высокой психофизиологической выносливости. Ситуации служебной деятельности могут сопровождаться высокой степенью личного риска и опасности для жизни, что предполагает готовность сотрудника к силовому единоборству с преступниками. Продолжительное эмоциональное напряжение, чувство страха, тревоги, неопределенности ситуации - это далеко не полный перечень негативных эмоциональных состояний, возникающих у сотрудников оперативного подразделения. Для выполнения поставленных задач сотрудник должен быть готов к ролевому перевоплощению, умению выдавать себя за других людей, умению быстро и достоверно объяснить критическую ситуацию другому, скрывая при этом истинные намерения.

Зачастую для успешного выполнения функциональных обязанностей от сотрудника оперативных подразделений требуется высокий уровень активности, смелости и самостоятельности, необходимости наличия у сотрудника выраженной «склонности к разумному риску».

Деятельность, связанная с дознанием и расследованием преступлений

Указанный вид деятельности является основным для дознавателей, следователей, криминалистов. Для этой деятельности характерно знание основ квалификации преступлений, тактики и методики раскрытия и расследования преступлений; организация работы по расследованию конкретных преступлений; тактические приемы производства следственных действий, специальные познания в технике, искусстве, ремесле в целях расследования и раскрытия преступлений; установление психологического контакта с различными людьми; организация, проведение и фиксирование следственных действий; уме-

¹ Основные виды деятельности... С. 47.

ние квалифицированно применять технические и криминалистические средства. Для этого вида профессиональной деятельности необходим широкий кругозор, большой объем знаний и интенсивная мыслительная деятельность, связанная со сбором доказательств преступления в условиях психологического противостояния с подозреваемым.

Деятельность дознавателя по содержанию и процессуальному регламенту имеет множество сходных черт с деятельностью следователя. Специфическими отличиями работы дознавателей являются: более быстрая сменяемость дел, общение с гражданами, которые характеризуются меньшей асоциальной и криминальной направленностью, большая представленность оперативно-розыскных функций.

В психограмме дознавателя и следователя выделяются следующие группы профессионально-важных и личностных качеств, определяющих эффективность деятельности при раскрытии и расследовании преступлений. К ним относятся:

– мотивационно-ценностные особенности (развитое правосознание; честность; мужество; добросовестность; принципиальность; исполнительность, дисциплинированность; развитая мотивация достижения; выраженная мотивация самоактуализации);

– познавательные качества (высокий уровень интеллекта; гибкость мыслительных процессов; творческое мышление; наблюдательность; умение прогнозировать; развитая интуиция; хорошая память; развитое произвольное внимание);

– коммуникативные качества (умение устанавливать психологический контакт; владение коммуникативной техникой поведения; наличие организаторских качеств.);

– личностные особенности (устойчивая и адекватная самооценка; самостоятельность и независимость; ответственность; самоуважение).

*Деятельность, связанная с особыми условиями
(экстремальная деятельность)*

Этот вид деятельности характерен для подразделений ОМОН, СОБР. Общим является деятельность в экстремальных ситуациях, требующих крайнего напряжения психических и физических ресур-

сов в условиях противоборства, высокого уровня риска и относительного дефицита времени.

Профессионально важные качества:

1. Смелость, склонность к обоснованному риску.
2. Способность брать на себя ответственность в сложных ситуациях, уверенность в себе.
3. Профессиональная наблюдательность.
4. Способность принять правильное решение при недостатке необходимой информации при отсутствии времени на ее осмысление.
5. Умение давать четкие ясные формулировки при сжатом изложении мысли.
6. Способность объективно оценивать свои достижения, силы и возможности.
7. Способность к длительному сохранению высокой активности.
8. Умение распределять внимание при выполнении нескольких действий, функций, задач.
9. Умение выбирать при наблюдении данные (информацию), необходимые для решения поставленной задачи.
10. Умение дать объективную оценку действиям других людей и быстрая реакция на неожиданное слуховое впечатление, посредством определенных действий.
11. Способность к разрешению проблем (своих и чужих) и умение делать вывод из противоречивой информации.

Перечисленные особенности деятельности достаточно полно отражают своеобразие труда сотрудников правоохранительных органов.

Результаты вышеуказанных видов деятельности сотрудников полиции зависят от ее качественных характеристик: нормативности, организованности, освоенности, подготовленности, эффективности и надежности.

Нормативность – степень соответствия действий сотрудника правовым, моральным и профессиональным нормам.

Организованность проявляется в определении соответствующих форм организации и строгой системы реализации профессиональных задач сотрудника полиции.

Освоенность определяет становление сотрудника как профессионала.

Подготовленность выражается в наличии у сотрудника соответствующих знаний, умений и навыков.

Эффективность деятельности как качественная характеристика деятельности сотрудника полиции, которая состоит из продуктивности, скорости действий, темпа деятельности, полноты и сохранения устойчивой результативности деятельности.

Надежность профессиональной деятельности – свойство сотрудника полиции качественно (безошибочно) выполнять возложенные на него обязанности (функции) в течение требуемого времени и при заданных условиях.

Для определения резерва качеств, которые могут быть максимально задействованы в профессиональной деятельности сотрудника полиции для успешного ее осуществления, существует понятие психологического потенциала.

Психологический потенциал сотрудника правоохранительных органов – это интегративное состояние имеющихся, но порой остающихся невостребованными психологических составляющих личности, которые могут быть при определенных условиях актуализированы и задействованы в профессиональной деятельности.

Психологический потенциал личности включает в себя следующие качества:

- морально-психологические;
- познавательные и интеллектуальные;
- эмоционально-волевые;
- коммуникативные.

Морально-психологические качества – устойчивые личностные основы нравственного поведения, проявляющиеся везде и всегда, в любом поступке. Морально-нравственную составляющую поведения сотрудника полиции определяют следующие качества: чувство профессионального долга; профессиональная честь; принципиальность; справедливость; честность; порядочность; мужество; установка на соблюдение законности и служебной дисциплины; гуманность и сострадание и т. д.

Эмоционально-волевые качества. Деятельность сотрудника полиции связана со стрессами и отрицательными переживаниями. Эмоционально-волевая устойчивость сотрудников полиции определяется, как способность противостоять опасности, выдерживать повышенное эмоциональное и физическое воздействие на психику в условиях вы-

полнения оперативно-служебной деятельности. Сотруднику полиции необходимо развивать следующие качества: самообладание, настойчивость, решительность, эмоциональную уравновешенность, выносливость, осмотрительность, хладнокровие и т.п.

Познавательные и интеллектуальные качества позволяют сотруднику полиции получить достаточную информацию о складывающейся криминогенной обстановке, особенностях личности правонарушителя и т. д. В их числе: профессиональная память сотрудника полиции на лица, внешность человека, числа, имена; профессиональная наблюдательность; избирательность восприятия; продуктивное мышление представлено такими качествами, как гибкость, широта кругозора, критичность, быстрота, сообразительность и др.

Коммуникативные качества способствуют более эффективному взаимодействию сотрудника полиции с гражданами: организованность, уверенность, установка на сотрудничество, готовность к помощи, сочувствие, обязательность, чуткость, отзывчивость, последовательность, тактичность, чувство справедливости, искренность в общении, общительность¹.

Психологический потенциал личности сотрудника полиции неразрывно связан с проблемой формирования профессионализма сотрудника. Фактически психологический потенциал обеспечивает эффективность деятельности сотрудника полиции и реализацию профессиональных функций, психологические возможности сотрудника.

Для максимальной реализации психологического потенциала в профессиональной деятельности сотрудника полиции необходимо чтобы деятельность была психологически обеспечена. Возникает необходимость психологического сопровождения сотрудников психологами подразделений морально-психологического обеспечения, включающая в себя комплекс (систему) организационных, обучающих, развивающих и корректирующих методов и методик.

1.3. Профессиональная деформация личности сотрудника полиции

Любая профессиональная деятельность оказывает значительное влияние на формирование личности сотрудника, осуществляющего

¹ Профессиональное обучение сотрудников органов внутренних дел ... С. 115.

данный вид деятельности. Во многом это происходит потому, что для выполнения служебных задач приобретаются и формируются необходимые умения и навыки.

Специфика профессиональной деятельности сотрудников полиции заключается в том, что выполнение служебных задач связано с повышенной ответственностью за принятые решения, необходимостью взаимодействовать с различным контингентом граждан, воздействием психических и физических перегрузок. Данные обстоятельства требуют от сотрудников решительных действий, способности пойти на риск и т. д. Особенности профессиональной деятельности оказывают значительное влияние на личностные характеристики индивидов, и могут привести к профессиональной деформации личности.

Социальное окружение, в которое попадает принятый на службу кандидат, формирует его установки и социальные нормы. Очень часто неблагоприятное окружение и общение с криминальными слоями общества постепенно оказывают деформирующее воздействие на сотрудника полиции.

Таким образом, профессиональная деформация личности сотрудника полиции – это изменение его профессиональных возможностей и личности в асоциальную сторону, которое образуется в результате негативных особенностей содержания, организации и условий служебной деятельности.

Крайняя степень проявления профессиональной деформации личности сотрудника полиции состоит в профессиональной деградации, обусловленной нарушением закона, аморальностью, асоциальным поведением, что делает невозможной дальнейшую службу в органах внутренних дел.

Существуют различия в интенсивности влияния специфики деятельности на развитие профессиональной деформации в различных службах. Наиболее интенсивное влияние отмечается в деятельности сотрудников уголовного розыска, средний уровень интенсивности - в патрульно-постовой службе и следственной службе, а низкая степень интенсивности зафиксирована в кадровой службе.

Исследователями отмечается, что общая вероятность возникновения профессиональной деформации у сотрудников полиции представлена следующим образом: до 5 лет службы – незначительная, маловероятная, здесь наиболее распространен начальный уровень де-

формации; 6–10 лет – вероятность преимущественно средняя; 11–15 лет – вероятность деформации высокая, возникает глубинный уровень; свыше 15 лет – деформация практически неизбежна.

Развитие профессиональной деформации создает определенную опасность для сотрудников полиции, так как даже небольшая ее выраженность может серьезно повлиять на эффективность профессиональной деятельности, деловые и личностные качества. Зачастую проявления профессиональной деформации являются следствием обращения сотрудника полиции к неадекватным защитным механизмам в своей деятельности. К ним можно отнести: рационализацию (объяснение своих незаконных действий интересами службы и т.п.); вымещение (например, словесное оскорбление задержанных и т.п.); замещение (например, достижение ложного ощущения своей профессиональной значимости за счет внешней атрибутики деятельности и т.п.); изоляцию (сокращения контактов с другими людьми вне рамок своей правоохранительной системы, сужение коммуникативных связей) и др.¹

В контексте проблемы профессиональной деформации в качестве критерия профессиональной нормы служит понятие профессиональной надежности сотрудника полиции.

Профилактика профессиональной деформации включает в себя широкий спектр предупредительных мер непсихологического и психологического характера. Её осуществляют психологи подразделений морально-психологического обеспечения органов внутренних дел проведением следующих мероприятий:

- лекции и беседы о вероятностях и последствиях профессиональной деформации;
- индивидуальное консультирование сотрудников, нуждающихся в коррекции психического состояния и поведения;
- оказание экстренной психологической помощи и поддержки в экстремальных ситуациях;
- формирование профессиональной мотивации и адаптивных механизмов саморегуляции;
- психологическое стимулирование к личностному и профессиональному саморазвитию.

¹ Фомина Т.Ф. Юридическая психология (психология в деятельности следователя): учеб. пособие. СПб.: Изд-во СПб ун-та МВД России, 2009. С. 76.

Одним из аспектов предупреждения профессиональной деформации личности сотрудников является проведение профессионального психологического отбора при приеме лиц на службу. Качественное проведение мероприятий по психологическому изучению личности будущих сотрудников, а также лиц при перемещении на различные должности позволяют прогнозировать вероятность возникновения и развития профессиональной деформации у сотрудников в конкретных условиях служебной деятельности и могут быть использованы при принятии кадровых решений. В этой связи психологам подразделений морально-психологического обеспечения необходимо обращать внимание на наличие у сотрудника полиции профессионально важных качеств личности, которые бы обуславливали успешность его служебной деятельности и оказывали предупреждающее воздействие на возникновение профессиональной деформации.

Таким образом, необходимо рассматривать не только требования профессии к сотруднику полиции, но и требования человека к профессиональной деятельности, которые заключаются в следующем:

1. Служба не должна быть разрушительной для психического и физического здоровья сотрудника;
2. Не должна наносить ущерба социальному статусу личности;
3. Должна соответствовать квалификации и потребностям сотрудника;
4. Способствовать развитию личности, стимулируя скрытые возможности и расширяя компетенцию, поскольку личность взрослого человека в значительной степени развивается в контексте его профессиональной деятельности.

Вопросы и задания для самоконтроля

1. Раскройте понятие «правоохранительная деятельность».
2. Перечислите психологические особенности деятельности сотрудника полиции.
3. Раскройте понятие психологического потенциала.
4. Раскройте содержание основных видов деятельности в органах внутренних дел.
5. Дайте определение понятию профессиональной деформации.
6. Что предусматривает психологическое направление профессиональной деформации личности сотрудника полиции?

**ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
ОБЩЕНИЯ СОТРУДНИКОВ ПОЛИЦИИ**

1. Психологические особенности профессионального общения.
2. Этапы профессионального общения.

1. Психологические особенности профессионального общения

При выполнении своих должностных обязанностей, сотрудник полиции вступает в коммуникативные взаимоотношения с различными гражданами, тем самым формируя отношение к правоохранительным органам. В этом случае коммуникативная компетентность выступает не только в качестве средства, позволяющего реализовываться полицейскому как профессионалу, но и в качестве средства, формирующего положительное мнение о деятельности органов внутренних дел.

Обобщая результаты изучения психологических проблем профессионального общения, можно утверждать, что знание психологических закономерностей общения, обмена информацией и взаимодействия людей представляет собой важное условие оптимизации делового общения в служебной деятельности сотрудников полиции.

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

Исследования показали, что у людей, работающих в сферах, где для решения профессиональных задач постоянно требуется общение, успех в деятельности зависит на 80–85% от коммуникативной компетентности и только на 15–20% определяется уровнем профессиональной подготовки по специальности. Низкий уровень коммуникативной компетентности приводит к значительным искажениям и потерям в деловой информации в процессе общения.

Коммуникативная компетентность представляет собой совокупность знаний, умений и навыков, включающих в себя знание, учет закономерностей, лежащих в основе коммуникативных процессов, сво-

бодное владение навыками профессионального общения, которое позволяет общаться с различными людьми, устанавливать с ними взаимопонимание, поддерживать на должном уровне психологический контакт, оказывая в необходимых случаях управляющее воздействие на развитие коммуникативных процессов и т. д.

Профессиональное общение представляет собой такую разновидность взаимодействия между людьми, которое осуществляется на основе определенного вида деятельности и предполагает достижение конкретного результата. Профессиональное общение, в отличие от повседневного бытового, межличностного взаимодействия людей, часто носит вынужденный характер и более жестко нормативно, символически-организационно и культурно регламентировано¹.

В результате профессионального общения происходит изменение взглядов, установок, намерений, психических состояний, поведения его участников.

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

Отмечаются следующие особенности профессионального общения сотрудников полиции:

1. Специфичность поводов для вступления в общение. В большинстве случаев поводом для вступления в общение являются совершенное либо готовящееся преступление, правонарушение, асоциальное поведение.

2. Конфликтный характер общения. Специфика поводов вступления в общение – преступление или правонарушение – ведет к тому, что цели участников общения не совпадают. Здесь конфликт представляет собой противостояние, противоборство между людьми как следствие взаимоисключающих интересов и позиций.

3. Наличие множественных целей в каждом акте общения. Кроме получения информации о конкретном преступлении, правонарушении и личностях участников, в каждом акте общения должны реализовываться задачи воспитания человека, преодоления социально

¹ Юренкова В.А., Душкин А.С. Психология общения и переговоров: учеб. пособие. СПб.: Изд-во СПб ун-та МВД России, 2014. С.25.

негативных свойств и качеств личности, предупреждения преступлений и правонарушений со стороны, как данного лица, так и его окружения.

4. Формализация общения, то есть регламентация целей, характера и способов общения различными документами.

5. Специфика психических состояний участников общения: повышенное нервное напряжение в связи с высокой ответственностью за результаты общения; доминирование отрицательных эмоциональных состояний.

6. Особое значение психологического контакта. Деятельность сотрудника полиции предполагает постоянное общение с различными категориями граждан (потерпевшими, свидетелями, подозреваемыми и т. д.). От умения сотрудников общаться с ними, устанавливать психологический контакт, доверительные отношения зависит качество получаемой оперативно значимой информации, что в свою очередь влияет на успешность деятельности в целом.

2. Этапы профессионального общения

В профессиональном общении можно выделить следующие этапы:

1. Установление контакта.
2. Ориентация в ситуации.
3. Обсуждение вопроса, проблемы.
4. Принятие решения.
5. Выход из контакта.

Рассмотрим каждый из этапов профессионального общения сотрудников полиции.

Первый этап профессионального общения является основным и включает в себя *составление первичного психологического портрета и создание благоприятных условий для межличностного контакта.*

В деятельности сотрудников полиции широко используются словесный портрет (выраженный в словах) и образный (выраженный в наглядной или иной изобразительной форме) для обозначения некоторой совокупности информации о том или ином лице. Однако в деятельности сотрудников полиции является значимым также психологический портрет, обогащающий знания о лицах и группах представляющих оперативно-служебный интерес. Составить психологический

портрет – значит, исходя из стоящей перед сотрудником полиции задачи, определить психологическое своеобразие конкретного лица, обратив особое внимание на те характеристики, которые могут непосредственно использоваться для ее решения¹.

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

– содержание, направленность, лексика и характер высказываний (свидетельствуют о мотивах и ценностях человека);

– произношение, темпоинтонационные особенности речи (говорят о национальности, темпераменте человека);

– выразительные движения, перемещения и позы человека, сближение, соприкосновение, дистанция между людьми, мимика и пантомимика, жесты, экспрессия лица, глаз, тела;

– физическое воздействие на другого человека (совместные действия, касание, похлопывание, поглаживание, поддержка и т. п.).

Для составления первичного психологического портрета особое значение имеет также анализ внешнего облика человека: особенности и манера ношения одежды, аккуратность в оформлении внешнего вида, следование или игнорирование моды, подражание в ношении одежды другим людям и т. д.

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

– речевые особенности (наличие жаргона, содержание направленность и речевой деятельности и т.п.);

– динамику общения и окружения человека (специфика обращения людей друг к другу, наличие кличек, эмоциональный тон обращения и т. п.)

– поведение человека и степень его участия в криминальных действиях;

– особенности внешнего вида (одежда, прическа и т.п.). Здесь особое значение имеет наличие татуировок.

Татуировки указывают:

– на принадлежность личности к той или иной страте (авторитетные, пренебрегаемые);

¹ Устюжанин В.Н., Гончарова Н.А. Психология в деятельности сотрудников органов внутренних дел: учеб. пособие. СПб.: Изд-во СПб ун-та МВД России, 2015. С. 37.

- характер совершенного преступления (судимые за кражу, грабеж и т. д.);
- агрессивный характер личности или совершение насильственных преступлений (изображение зверей с оскалом, скелетов, черепов и т. д.);
- места лишения свободы, где побывал их носитель.

Общаясь с людьми, находящимися в «опасных» состояниях (алкогольное или наркотическое опьянение, отклонение от психической нормы поведения), очень важно контролировать внешние особенности их поведения, так как благодаря им можно определить направленность дальнейших действий этих людей.

Объективности психологического портрета можно добиться только в результате выявления и оценки всего комплекса внешних признаков состояний и свойств человека.

Составление первичного психологического портрета необходимо для того, чтобы понять причины тех или иных действий взаимодействующего с сотрудником полиции, оценить их содержание, спрогнозировать возможные сценарии поведения.

Создание благоприятных условий для межличностного контакта.

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

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

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

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

1. Правило выбора нейтральной темы для начала общения. Рекомендуется начинать разговор не с официальных вопросов, а с какой-либо нейтральной темы.

2. Правило избегания противоречий и несогласия со стороны собеседника в начале общения. Это необходимо, чтобы в начале разговора собеседник убедился в необходимости следовать логике сотрудника полиции и соглашаться с тем, что бессмысленно отрицать.

3. Правило создания первичного «тяготения» к другому лицу.

4. Правило психологического «поглаживания» – это тактичное, мягкое прикосновение к внутреннему миру человека, создающее положительный психологический фон настроения.

Второй прием – установление психологического контакта с учетом мотивации собеседника.

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

Второй этап профессионального общения представляет собой ориентацию в ситуации.

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

– выявить основную репрезентативную систему собеседника;
– вызвать интерес собеседника к предстоящей беседе и вовлечь его в обсуждение;

– выявить самооценку собеседника и сориентироваться в распределении ролей;

– приступить к решению основной цели общения.

Исследователями обнаружено, что люди получают информацию через три основных канала: зрение, слух и движения. Соответственно этому каждый человек имеет наиболее часто применяемую им репрезентативную систему (модальность): визуальную, аудиальную и кинестетическую. Недостаточный учет основной репрезентативной си-

стемы человека в процессе общения может привести к взаимному непониманию, трудностям во взаимодействии.

Определить, какая из систем является ведущей у конкретного человека можно, обратив внимание на слова, которые человек чаще всего употребляет в процессе общения. Слова проявляются в виде глаголов, прилагательных и наречий, используемых человеком в конкретных предложениях.

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

Примеры предложений: жизнь так тускла. Этот образ останется в моей памяти.

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

Пример предложений: это решение прозвучало во мне. Слишком большие разногласия в наших отношениях.

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

Примеры предложений: Это вызывает неоднозначные чувства. Он горячий.

Обращая внимание на предикаты, применяемые человеком в процессе общения, позволяет определить его основную репрезентативную систему, что позволяет построить разговор с учетом языка взаимодействующего человека.

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

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

На этом этапе крайне важно определить психологическое состояние собеседника и скорректировать его. Эффективный прием - присвоение собеседнику желательного качества: «Зная вашу обязатель-

ность...». Также эффективной является похвала в адрес собеседника, напоминание о приятных событиях, сообщение интересной информации.

На *третьем этапе* происходит обсуждение вопроса, проблемы.

Данный этап предполагает воздействие сотрудника полиции на других лиц с целью решения оперативно-служебных задач.

Для достижения успеха важно подчеркнуть единство позиций. В начале разговора надо все сделать для того, чтобы не противопоставить себя собеседнику. Целесообразно сначала поговорить о том, что объединяет, о совместных интересах, сказать нечто приятное для другого. Не помешает продумать первые три фразы, на которые бы он ответил «да». Это будет способствовать созданию доброжелательной атмосферы для дальнейшего обсуждения проблемы. Здесь выделяются две разновидности профессионального общения: внутриорганизационное общение (общение с коллегами и руководителями органов внутренних дел) и внеорганизационное профессиональное общение (общение с гражданами, правонарушителями, и т. д.). Разумеется, каждый из видов общения имеет свою специфику, но также есть и общие психологические закономерности.

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

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

Специфика внеорганизационного общения сотрудников полиции (во взаимодействии с подозреваемыми, обвиняемыми, свидетелями, очевидцами, потерпевшими, заявителями и т. д.) состоит в том, что оно строго регламентировано правовыми нормами и обременено дополнительными трудностями, связанными с нежеланием сотрудничать со стороны ряда лиц, преодолением внутреннего сопротивления, скрываемыми обстоятельствами и т. д. Данные обстоятельства создают значительную психологическую напряженность и определенные затруднения

в общении сотрудников полиции с указанными категориями граждан. В связи этим большой практический интерес представляют способы и приемы повышения эффективности общения в сложных ситуациях деятельности.

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

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

Пятым этапом является выход из контакта. Осуществляется оценка результатов общения и планирование дальнейшего взаимодействия, так как взаимодействие невозможно без оценки удачи или неудачи, успеха или неуспеха, без выявления факторов, которые способствуют общению, или осложняют его. Выход из контакта не менее важен, чем его начало, потому что от этого может зависеть продолжение сотрудничества в будущем.

Таким образом, знание сотрудником полиции основных этапов профессионального общения и основных способов построения психологического портрета в процессе профессионального общения позволит более эффективно решать служебные задачи.

Вопросы и задания для самоконтроля

1. Что понимается под профессиональным общением сотрудника ОВД?
2. Перечислить и раскрыть характеристики профессионального общения.
3. Охарактеризовать основные этапы профессионального общения.
4. Особенности составления первичного психологического портрета.
5. Приемы установления контакта с собеседником.
6. Перечислите и раскройте основные каналы восприятия информации.

***АНАЛИЗ СТРУКТУРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ
СОТРУДНИКА ПОЛИЦИИ***

1. Интерактивная сторона общения.
2. Перцептивная сторона общения.
3. Коммуникативная сторона общения.

Для лучшего понимания сущности общения традиционно выделяют три основных компонента: коммуникация (обмен информацией между общающимися); перцепция (восприятие и понимание людьми друг друга в процессе общения) и взаимодействие между людьми в процессе общения (обмен действиями, знаниями, эмоциями). Так, структура любого акта общения включает в себя перцептивную, интерактивную и коммуникативную стороны.

1. Интерактивная сторона общения

Интерактивная сторона общения представляет собой процесс систематической смены коммуникативных ролей и взаимного воздействия партнеров по общению, то есть взаимодействие людей в процессе общения (обмен знаниями, идеями, действиями, эмоциями и т. п.).

Интерактивная сторона общения характеризует компоненты, связанные с организацией совместной деятельности людей. В структурном плане такое общение включает в себя следующие последовательно осуществляемые стадии:

- пространственный контакт;
- психологический контакт;
- социальный контакт как собственно совместная деятельность;
- взаимодействие как «систематическое осуществление действий, имеющих целью вызвать соответствующую реакцию партнера».

Обычно выделяют два типа совместной деятельности.

1. Кооперация, включает в себя действия, способствующие организации совместной деятельности.
2. Конкуренция, то есть действия, так или иначе, «расшатывающие» совместную деятельность, препятствующие ее эффективному осуществлению.

Анализируя процесс взаимодействия, необходимо учитывать осознание каждым участником его личного вклада в совместную деятельность. Это помогает ему корректировать свою собственную стратегию. Только при этом условии может быть раскрыт психологический механизм взаимодействия, возникающий на основе взаимопонимания между его участниками. От степени взаимопонимания партнерами друг друга зависит успешность совместных действий, поскольку тактика взаимодействия определяется непосредственным представлением о партнере.

Таким образом, для познания механизма взаимодействия необходимо выяснить, как мотивы, установки, намерения одного индивида «накладываются» на представление о партнере, и как данные обстоятельства проявляются в принятии совместного решения.

2. Перцептивная сторона общения

Совершенно очевидно, что эффективное общение невозможно без правильного восприятия, оценки, взаимопонимания партнеров. Первоначально в процессе общения осуществляется наблюдение за партнером, сопровождаемое оценкой его внешности, голоса, особенностей поведения и т. д. Указанная важная и обязательная составная часть общения является *перцептивной стороной общения*.

Перцепция означает восприятия внешних признаков другого человека, соотнесение их с личностными характеристиками воспринимаемого и интерпретацию на этой основе его поступков.

Социальная перцепция (от лат. *perceptio* – восприятие) – многоплановый и многоуровневый процесс формирования образа и оценки сторонами общения друг друга (между конкретными людьми, группами, социальными общностями). В межличностном общении он осуществляется на основе «субъективного прочтения» физических характеристик и психологических свойств на основе поведения партнера. Процесс восприятия человека человеком осуществляется посредством специальных психологических процессов и действий, составляющих психологические механизмы социальной перцепции.

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

Учет этих механизмов позволяет сотруднику полиции четко понимать и правильно оценивать помыслы и поступки других людей.

1. Социально-психологическая идентификация представляет отождествление себя с другим человеком, оценку событий и фактов, целей и процесса общения с его точки зрения.

Другими словами, для того, чтобы понять причины тех или иных поступков собеседника, оценить их нравственное содержание, спрогнозировать дальнейшие действия, необходимо мысленно поставить себя на его место, погрузиться в смысловое поле человека, условия его жизни.

2. Рефлексия другого человека является не менее важным социально-психологическим механизмом, позволяющим осознать сотруднику то, как он в действительности воспринимается и оценивается окружающими людьми, выяснить, как другие люди воспринимают его личностные особенности.

Сам факт выделения целей, интересов и т.п. участников общения предполагает владение искусством рефлексии. Результатом рефлексии другого человека является тройное отражение, в котором представлено мнение субъекта о себе, какой он есть в действительности; отражение образа субъекта в понимании объекта и отражение представления объекта о субъекте. Другими словами для сотрудника отрефлексировать, значит понять, прочувствовать то, каким он выглядит в глазах своего собеседника. Использование данного механизма предполагает определенный уровень развития личности, ее способности к саморефлексии, познанию других людей, возможность прогнозировать развитие общения и фиксации признаков обратной связи от объекта¹.

3. Эмпатия (от гр. *empathia* – сопереживание) – «постижение эмоционального состояния», проникновение одной личности в переживания другой.

Н.Н. Обозов рассматривает эмпатию как процесс, включающий в себя когнитивные, эмоциональные и действенные компоненты. По его мнению, эмпатия имеет три уровня.

¹ Кораблев С. Е. Тренинг развития коммуникативной компетентности сотрудников правоохранительных органов: учеб. пособие. М.: ЦОКР МВД России, 2009. С. 53.

Первый уровень – когнитивная эмпатия, проявляющаяся в виде понимания психического состояния другого человека без изменения своего состояния.

Второй уровень – эмоциональная эмпатия, предполагающая не только понимание состояния другого человека, но и сопереживание и сочувствие ему, эмпатическое реагирование. Включает два варианта. Первый связан с простейшим сопереживанием, в основе которого лежит потребность в собственном благополучии. Другая, переходная форма от эмоциональной к действенной эмпатии, находит свое выражение в виде сочувствия, в основе которого лежит потребность в благополучии другого человека. Третий уровень эмпатии – высшая форма, включающая когнитивный, эмоциональный и поведенческий компоненты.

Способность к эмпатии у людей повышается с приобретением жизненного опыта. В обыденном общении эмпатия является основным способом понимания эмоциональных состояний и переживаний собеседников. Эмпатийные способности больше развиты у женщин, чем у мужчин, что проявляется в чуткости к эффекту своего психологического воздействия. В ходе развития эмпатийности как свойства личности формируется эмоциональная отзывчивость и способность прогнозировать эмоциональное состояние людей. Лица, у которых высокий уровень эмпатийности, проявляют заинтересованность в других людях, пластичны, эмоциональны и оптимистичны. Для людей, обладающих низким уровнем эмпатийности, характерны затруднительность в установлении контактов, интравертированность, ригидность и эгоцентричность.

В процессе восприятия и познания людьми друг друга часто приходится сталкиваться со сложившимися стереотипами.

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

Социальный стереотип – связанное с обобщением, упрощенное устойчивое представление о каком-либо социальном объекте.

Стереотипы возникают, как правило, на основе предыдущего опыта, в результате стремления делать выводы на основе ограниченной информации. Зачастую социальный стереотип возникает в отношении групповой принадлежности человека, например, его профес-

сиональной принадлежности. В этом случае наиболее выраженные черты представителей одной профессии, рассматриваются как черты, присущие каждому представителю этой профессии.

Механизм стереотипизация в процессе познания людьми друг друга играет двойную роль. С одной стороны, он в определенной степени упрощает и сокращает процесс познания другого человека, хотя и не способствует точности построения образа другого. С другой стороны, стереотипизация приводит к возникновению предубеждения. Если суждение строится на основе прошлого опыта, имевшего негативный характер, то всякое новое восприятие представителя той же самой группы становится негативно окрашенной.

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

При изучении каузальной атрибуции психологи были выявлены определенные закономерности. В частности, причину успеха люди обычно приписывают себе, а неудачи – обстоятельствам. Оценка события будет различна в случаях, когда человек был участником или наблюдателем.

Для налаживания взаимодействия весьма полезно знание закономерностей и ошибок каузальной атрибуции, так как здесь велика роль интуиции и фантазии. Однако здесь требуется определенная осторожность.

6. Аттракция – (от лат. *attrahere* – привлекать, притягивать) – форма познания другого человека, основанная на возникновении к нему положительных чувств: от симпатии до любви. Причиной появления положительного эмоционального отношения партнеров по общению является их внешнее и внутреннее сходство.

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

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

Д. Кун выделяет следующие компоненты установок:
суждение + эмоция + действие.

Компонент суждения – составная часть установки, представляющая собой то, что человек думает об объекте установки.

Эмоциональный компонент – составная часть установки, которая включает в себя чувства, испытываемые к объекту установки.

Компонент действия – составная часть установки, представляющая собой склонность человека действовать тем или иным образом, встречаясь с объектом установки.

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

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

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

Эффект первичности заключается в том, что самая первая информация, получаемая о незнакомом человеке, первое впечатление о нем, имеют решающее значение для формирования дальнейшего отношения к нему.

Исследователи указывают на то, что по существу субъективный образ партнера по деловому общению, его эмоциональная оценка формируются в первые 15 секунд контакта. Однако именно в этот момент времени человек может находиться в несвойственном ему состоянии. Так, он может максимально мобилизоваться, осуществить контроль над своим поведением, либо произвести неблагоприятное впечатление, будучи недостаточно сконцентрированным в процессе общения.

Внешний облик человека, одежда, косметика и настроение - все это может быть подготовлено специально для партнера и вовсе не ха-

рактизовать личность человека. Весьма вероятно, что в последние минуты перед встречей с данным человеком могли произойти события, выбившие его из колеи. Более того, воспринимающая сторона также может находиться в состоянии, неблагоприятном для адекватной оценки других людей. Поэтому, стремясь создать точный психологический портрет человека, не следует полагаться исключительно на первое впечатление, необходимо постоянно проверять и тщательно анализировать информацию о нем, проверять его «в деле».

Эффект ореола заключается в том, что информация, получаемая о каком-то человеке, накладывается на тот образ, который уже был создан заранее. Ранее сформировавшийся образ выполняет роль «ореола», мешающего видеть реальные черты и проявления объекта восприятия. Ореол может быть как положительным, так и отрицательным.

Данный эффект особенно проявляется, когда оценивают моральные качества по шкале хороший – плохой. В этом случае человеку, определенному как «хороший», приписываются остальные качества (надежный, добрый) из группы позитивных качеств.

Эффект новизны проявляется в том, что последняя информация о хорошо знакомом человеке существенно влияет на общее впечатление о нем. Зачастую эта информация о человеке приводит к коренному изменению отношения к нему. В данном случае ошибкой является то, что при понимании данной информации зачастую не учитываются прошлые знания, впечатления, отношение к партнеру.

Наиболее часто наблюдаемым механизмом восприятия является *эффект Пигмалиона*, который выражается в приписывании оцениваемому собственным ожиданиям оценивающего человека.

Его содержанием является то, что человек, убежденный в верности какого-либо своего предположения или верности какой-то информации, произвольно действует так, что получает их фактическое подтверждение.

В основе этого эффекта лежит свойство избирательности человеческого восприятия: явления, не подтверждающие имеющуюся гипотезу (информацию) или опровергающие ее, чаще неосознанно, чем сознательно, не воспринимаются, игнорируются. Умение отойти от собственной позиции (децентрация), поставить себя на место другого человека (идентификация), а также способность к сопереживанию (эмпатия) снижают действие установки на восприятие ожидаемого

поведения и в целом способствуют адекватности межличностного познания и эффективности взаимодействия.

Таким образом, восприятие и понимание человека человеком носит личностный, субъективный, подчас пристрастный характер. Это может привести к ошибкам, если не обладать высокой самокритичностью и большим опытом.

Сотруднику полиции необходимо учитывать, что указанные выше ошибки восприятия и понимания партнера по общению проявляются незаметно, на подсознательном уровне. Для того, чтобы избежать одностороннего, предвзятого отношения, необходимо уметь своевременно обнаруживать проявление перечисленных социально-перцептивных эффектов и блокировать их действие. В этих целях в процессе взаимодействия необходимо задавать себе вопросы типа: «Почему я так к нему отношусь?», «Правильно ли я его оцениваю?», «Не ошибаюсь ли я?» и т. п.

3. Коммуникативная сторона общения

Вербальные и невербальные средства коммуникации.

Согласно исследованиям А. Мехрабиана, основной объем информации в процессе общения передается с помощью невербальных средств общения (без слов) (93 %) и лишь 7 % – за счет вербальных средств (только слов). Из них 38 % – за счет звуковых средств, 55 % – за счет мимики и жестов.

Вербальная коммуникация использует в качестве знаковой системы человеческую речь, естественный звуковой язык, то есть систему фонетических знаков, включающую два принципа: лексический и синтаксический. Речь является самым универсальным средством коммуникации, поскольку при передаче информации при помощи речи менее всего теряется смысл сообщения.

Общение происходит посредством письменной или устной речи. Письменная и устная речь выражается с помощью языка – специальной системы знаков. Общаясь с другими людьми, человек усваивает исторически сложившиеся социальные нормы, ценности, знания, опыт, способы деятельности, формируется как личность. Общение выступает важнейшим фактором развития человека. Посредством речи не просто «движется информация», но участники коммуникации особым способом воздействуют друг на друга, ориентируют друг друга,

убеждают друг друга, то есть стремятся достичь определенного изменения поведения.

Вербальная структура коммуникации имеет сложную структуру. Она состоит из лексики, фразеологии, грамматики, синтаксиса, дикции.

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

Культура речевого общения сотрудника полиции в решающей степени определяется владением общей и современной деловой лексикой и умением применять ее с учетом уровня мышления и жизненного опыта партнера.

Коммуникативный процесс оказывается неполным, если мы отвлекаемся от *невербальных его средств*.

Во внешнем поведении человека проявляется то, что происходит у них внутри. Только эти проявления нужно уметь распознавать. За отдельными, едва уловимыми движениями рук, глаз, позы, можно увидеть настроение, желание, намерение вашего партнера.

Информацию о характере человека, его настроении, помыслах могут дать как движения тела (позы, жесты, выражения лица, глаз), так и его голос (интонация, громкость, паузы и т. д.). Кроме того, информацию о человеке можно почерпнуть из его одежды, украшений, из дистанции на которой человек общается, даже преобладание цвета в одежде могут содержать интересующую информацию. Все это вместе называется невербальными каналами коммуникации.

Правила, которые позволяют избежать ошибок при чтении и интерпретации невербальных сигналов

1. Не принимать реакции мимики и жестов на внешние физические раздражители за проявление внутренних психологических состояний (скрещенные руки на груди).

2. Не делать выводов на основании одной детали, а рассматривать проявление человеческого тела только в системе.

3. Не принимать проявления, сформированные привычкой, за показатель состояния человека в данной ситуации (сидеть нога на ногу).

4. Не принимать защитную реакцию за показатель настоящего состояния. Люди часто подсознательно демонстрирует движения, которые выражают состояние, обратное переживаемому в данный момент – происходит защитная реакция.

5. Не путать последствия физических недостатков с внешними проявлениями психических состояний (прищуренные глаза, близорукость).

К основным средствам невербальной коммуникации относятся:

1. «Психологическая дистанция» – расстояние между общающимися, передвижение: приближение, отдаление. Существует четыре основных дистанции между общающимися (стандарт европейской части России):

Интимная зона общения – расстояние между общающимися до 50 см (близкие люди). Из всех зон является самой главной. Только самым близким людям позволено в неё вторгаться (любимому человеку, родителям, детям, друзьям, родственникам). Внутренняя зона, то есть менее 15 см, представляет собой зону физического контакта. Она наиболее интимна.

Личная зона – расстояние от 50 см до 1,3 м. Расстояние, на которое подпускаются знакомые, но не близкие люди (коллеги по работе, сослуживцы, знакомые).

Социальная (деловая) зона – от 1,3 до 4 м. (официальные встречи). Также данная зона предназначена для общения с малознакомыми, посторонними людьми (прохожий, почтальон, сантехник).

Публичная – от 4 м (выступление с трибуны, на митингах). Расстояние до группы людей во время прочтения доклада на конференции, расстояние от главного до взвода во время инструктажа и т. п.

Каждый человек обладает определённым пространством вокруг тела, которое он считает личным. Размер личного пространства зависит от того, где человек вырос, его социального статуса, возраста, пола, национальности, культурных традиций – от того, с кем ведётся беседа в данный момент. Например, с любимым человеком дистанция минимальна, а незнакомого люди стараются держать на расстоянии. Чем более близкие отношения, тем меньше расстояние ведения диалога. Люди, выросшие в провинции, обладают большей личной дистанцией в отличие от жителей многонаселённых городов.

Нарушение границы личного пространства определяются по субъективному ощущению напряжения. Ведение беседы на определённой дистанции позволяет чувствовать себя комфортно и защищённо, не испытывать напряжения при разговоре. Кроме того, понимание границ собеседника во время ведения диалога способствует укреплению доверительного отношения с его стороны. Наиболее характерными признаками испытываемого дискомфорта являются отведение взгляда в сторону, движение назад, от собеседника.

Необходимо помнить, что с точки зрения обеспечения личной безопасности расстояние общения с гражданином следует определять на месте с учетом складывающейся оперативной обстановки.

Помимо определения дистанции ведения диалога, профессионально-важными качествами сотрудника полиции являются умение наблюдать за поведением человека в процессе беседы с ним, отслеживать психологическое состояние собеседника. Указанные способности важны для понимания того, что гражданин испытывает в настоящий момент: напряжение, страх, неуверенность.

На дистанцию влияют различия в статусе, поле, возрасте. Так, расстояние между мужчинами менее зависит от характера их отношений, чем расстояние между женщинами и смешанными парами. Люди одного возраста располагаются в общении ближе, чем партнеры с разницей в возрасте. При расхождении в интересах наблюдается тенденция к увеличению расстояния между собеседниками.

В профессиональной деятельности при нарушении границ зон общения, допрашиваемый испытывает определенный психологический дискомфорт, что, безусловно, отражается на эффективности общения. На первоначальном этапе взаимодействия психологический контакт рекомендуется устанавливать в личной зоне общения, а затем определять отношение собеседника по мере наблюдения за выбором определенного расстояния.

2. Ориентация и угол общения – проксемические компоненты невербальной системы.

Для установления контакта лучше всего расположиться по диагонали. При взаимодействии, которое носит сопернический характер, наиболее продуктивно расположение друг против друга. При кооперативном взаимодействии занимают позицию с одной стороны стола.

3. Поза – положение человеческого тела. Может меняться в зависимости от эмоционального состояния, а также содержать информацию об отношениях между собеседниками, культурно обусловлена.

Позы могут быть «открытыми» (асимметричное положение рук и ног) и «закрытыми» (руки и ноги скрещены, человек как-то пытается закрыть переднюю часть тела и занять как можно меньше места в пространстве). При этом «закрытые» позы свидетельствуют о недоверии, несогласии, противодействии, критике или даже страхом перед собеседником. «Открытые» позы, напротив, воспринимаются как позы доверия, согласия, доброжелательности, психологического комфорта.

Позы считаются информативными признаками отношений, поскольку они менее поддаются контролю, чем мимика или голос.

4. Жестикуляция – движения головы и рук, тесно связаны с эмоциональными реакциями и речью.

Можно выделить следующие группы жестов:

– *коммуникативные* – жесты приветствия, прощания, привлечения внимания и т. д.;

– *модальные (эмоциональные)*, выражающие эмоциональную оценку и отношение во время беседы (улыбка, кивок, направление взгляда и т. д.);

– *жесты-иллюстраторы* – используются для пояснения сказанного, усиления ключевых моментов беседы;

– *указательные* – указание взглядом, кивком головы, рукой;

– *жесты-адапторы* – проявляются в ситуации стресса, волнения (почесывание, подергивание отдельных частей тела, перебирание предметов, находящихся под рукой).

Также можно выделить *группы жестов*, выражающие различные позиции человека в процессе общения:

– жесты открытости: руки раскрыты ладонями вверх (связано с искренностью и открытостью);

– жесты защиты: руки, скрещенные у груди (реакция на возможные угрозы, конфликтные ситуации);

– жесты оценки: подбородок опирается на ладонь, указательный палец вытягивается вдоль щеки;

жесты подозрения и скрытности: рука прикрывает рот, прикосновение у носу, за ухом;

- жесты готовности: стоя – руки на бедрах или сидя на краю стула (готовность уйти);
- жесты скуки: рука подпирает голову, пустой взгляд;
- жесты уверенности: сидя на стуле – пальцы соединены в купол пирамиды;
- жесты самоконтроля: руки заведены за спину и там одна сильно сжимает другую.

Необходимо учитывать количество жестов. Несмотря на то, что оно различно у разных народов и в разных культурах, тем не менее, везде их количество и интенсивность растут вместе с возрастанием эмоциональной возбужденности человека и при желании достичь большего понимания между собеседниками.

5. Мимика – движения мышц лица. Мимические выражения несут более 70% информации и способны выразить больше, чем произнесенные слова. Существует шесть основных лицевых выражений, выражающих шесть эмоций: счастье, удивление, страх, гнев, отвращение или презрение. Основную информационную нагрузку несут брови и область вокруг рта.

При общении человека с другими людьми нередко случается, что его слова и побуждения неправильно воспринимаются или вообще отталкиваются собеседниками. Иногда же информация хоть и доходит до слушающего, но в искаженном виде или не полностью. А бывает и так, что между собеседниками возникает полное взаимопонимание. Для успешного общения с различными категориями граждан сотруднику полиции необходимо постоянно контролировать процесс взаимодействия и своевременно подмечать возникающие трудности. Зачастую препятствием на пути эффективной коммуникации являются барьеры общения (коммуникативные барьеры).

Качество, полнота общения зависит от возникновения или отсутствия коммуникативных барьеров.

Можно выделить следующие *коммуникативные барьеры*, затрудняющие общение:

1. Социально-культурные барьеры, возникающие на основе различий национального, религиозного, политического, профессионального, полового, возрастного характера (например, трудности делового общения представителей разных полов, возрастов, должностных статусов, профессиональной специализации и т. д.). Такого рода барьеры порождены объективными социальными причинами.

2. Психологические барьеры, возникающие из-за индивидуально-психологических различий общающихся людей (например, контрастность по ценностным ориентациям и доминирующей мотивации, типам психологических защит, типам темперамента и т. д., психическим состояниям, установкам и мотивам).

Барьер темперамента имеет место в том случае, когда взаимодействующие лица плохо осведомлены об особенностях и закономерностях функционирования нервной системы партнера по общению. В результате чисто динамические, импульсивные реакции партнера могут интерпретироваться как осознанные ответы на действия собеседника, как демонстрация отношения лично к нему. Например, для холерика с его высокой реактивностью и вспыльчивостью, внезапную вспышку негодования можно полагать скорее нормой, проявляющейся в подобных ситуациях всегда, чем реакцией на конкретного человека. Аналогично с пониманием следует относиться к повышенной обидчивости меланхолика, к слабо проявляющейся эмоциональности флегматика и нетерпеливости сангвиника.

3. Барьеры отношения, возникающие на основе сложившихся у людей межличностных антипатий (неприязни, недоверия к сотруднику полиции правонарушителя).

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

Главное условие преодоления барьеров общения - понимание человека. Сотруднику полиции, в случае частичного непонимания приходится преодолевать барьер самостоятельно: попросить говорить медленнее, разборчивее или предложить написать непонятные слова и т. д. Помимо навыков воздействия важно также уметь принимать информацию – слушать собеседника. Таким образом, сотруднику полиции необходимо строить общение с гражданами с учетом возможных коммуникативных барьеров и направлять свои усилия для их преодоления.

В профессиональном общении три перечисленные его стороны (коммуникативная, интерактивная и перцептивная), дополняя друг друга, служат единой цели: облегчить контакты между людьми, их взаимопонимание, согласовать совместную деятельность. Возникающие при этом трудности, как правило, носят неантагонистический, естественный характер, обусловленный, в основном, индивидуально-психологическими особенностями взаимодействующих.

Вопросы и задания для самоконтроля

1. Раскройте сущность коммуникативной стороны общения.
2. Дайте определение понятию «общение».
3. Из чего состоит интерактивная сторона общения.
4. Что означает личное пространство и дистанция в общении.
5. Раскройте социально-психологические механизмы межличностного восприятия.
6. Перечислите и раскрыть эффекты социального восприятия.
7. Раскройте роль эмпатии в общении.
8. Перечислите коммуникативные барьеры, затрудняющие общения.
9. Понятие вербальной коммуникации.
10. Перечислите средства невербальной коммуникации.
11. Охарактеризуйте основные зоны (дистанции) общения.

**ОСОБЕННОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ
С РАЗЛИЧНЫМИ КАТЕГОРИЯМИ ГРАЖДАН
С УЧЕТОМ ПРИМЕНЕНИЯ КОНКРЕТНЫХ ПРИЕМОВ ОБЩЕНИЯ**

1. Особенности профессионального общения с людьми с ограниченными возможностями.
2. Особенности профессионального общения с людьми, имеющими признаки выраженного психического расстройства и создающими своими действиями опасность для себя и окружающих.
3. Особенности профессионального общения с несовершеннолетними.
4. Особенности профессионального общения с пожилыми людьми.

Эффективность выполнения поставленных задач во многом зависит от знания сотрудниками специфики профессионального общения с различными категориями граждан. Так, вступая во взаимодействие с гражданами, необходимо учитывать общие психологические особенности профессионального общения и, кроме этого, особенности общения с отдельными категориями граждан.

*Общие приемы профессионального общения сотрудников полиции
с различными категориями граждан*

1. Необходимо начинать беседу с доброжелательного тона, поддерживать положительную установку в общении.
2. Следить за своим внешним видом, строго соблюдать правила ношения формы. Важную роль в восприятии облика сотрудника полиции играет качество его речи. Для создания благоприятного впечатления речь сотрудника должна быть грамотной, спокойной.
3. Необходимо начинать профессиональное общение с тех вопросов, на которые собеседник ответит утвердительно. Если он согласился с вами в девяти случаях, согласится и в десятом, утверждает Д. Карнеги.
4. Использовать прием активного слушания. В практической деятельности к сотруднику полиции часто обращаются граждане с неприятностью, проблемой или с каким-то сильно взволновавшим их происшествием. Сотрудник полиции обязан выслушать их, несмотря

на большую занятость. При этом случается, что сотрудник не всегда внимательно слушает, упуская многие важные детали. Это обстоятельство обязывает сотрудника полиции владеть профессионально развитой способностью активного слушания.

При этом сотруднику полиции необходимо:

- научиться выделять главное в полученной информации;
- обращать внимание на мимику, жесты, позу говорящего и т. д.
- показывать собеседнику, что вы его понимаете;
- не давать категоричных оценок суждениям собеседника.

5. Демонстрировать уважение и неподдельный интерес к собеседнику. Обращайтесь к гражданам только на «вы», не допускайте слов и действий, оскорбляющих личность и достоинство граждан.

В общении с гражданами недопустимо использовать:

- высокомерный тон, грубость, заносчивость;
- ироническое или невежливое изложение замечаний;
- выражения и реплики, оскорбляющие человеческое достоинство;
- предъявление незаслуженных обвинений;
- угрожающие жесты, а также другие выражения и действия, оскорбляющие личность и достоинство граждан.

6. Использовать прием убеждения. Добиваясь что-либо от гражданина, постарайтесь пробудить в нем желание сделать это. Помните – никто не любит приказаний. Вместе с тем большинство людей легко поддаются убеждению.

1. Особенности профессионального общения с людьми с ограниченными возможностями

Общение с людьми с ограниченными возможностями весьма отличается от обычного общения и, зачастую, может стать настоящим испытанием для сотрудника полиции. Люди боятся «задеть» инвалида неосторожным словом, взглядом, заставить человека почувствовать себя некомфортно.

Основное правило общения с инвалидами заключается в том, что вы никогда не должны показывать им свое превосходство, проявлять излишнюю сердобольность и навязчивое сочувствие.

При этом, общаться с инвалидами необходимо так же, как вы общаетесь с остальными людьми. Недопустимо относиться к инвалиду как к ущербной личности.

Рекомендации сотруднику полиции по организации профессионального общения с людьми с ограниченными возможностями

Правила общения с человеком в инвалидной коляске

1. Человек на инвалидной коляске по расположению относительно окружающих его людей всегда ниже, то есть он часто ощущает на себе «поверхностное», «снисходительное» отношение. Чтобы этого избежать, при длительном разговоре с ним присядьте рядом, ваши глаза будут на одном уровне.

2. Если человек отказывается от помощи, не надо повторять и настаивать, тем самым вы вторгаетесь в его личную жизнь.

3. Не держитесь за инвалидную коляску, не пытайтесь подвезти человека на инвалидной коляске куда-либо.

4. Если человек на инвалидной коляске попросил помощи, спросите у него, как это правильно сделать.

Правила общения с инвалидом по слуху

1. Прежде чем начать разговор, убедитесь, что на вас смотрят, либо привлечите к себе внимание. Подойдите, коснитесь плеча собеседника или помашите ему.

2. Не кричите в ухо, это не поможет, а звуковой «удар» для человека со слуховым аппаратом – это реально больно.

3. Во время разговора или беседы ваше лицо должно быть достаточно освещено. Это необходимо для чтения с губ. Не вставайте спиной к источнику света.

4. Во время разговора ваше лицо или рот не должны быть прикрыты руками. Собеседник может подумать, что вы по секрету, говорите о нем.

5. Говорите по возможности медленнее, чем обычно, но без излишнего артикулирования слов.

6. Сообщение постарайтесь выразить максимально простыми предложениями и лаконично. Не злоупотребляйте сложными словами и выражениями.

7. Имейте терпение. Не отмахивайтесь сразу. У большинства инвалидов по слуху голос «глухой», искажена речь, нечеткие звуки. Попросите повторить или написать. Часто написанное не будет полностью соответствовать грамматике русского языка.

8. Если вы заметили, что инвалид по слуху не понимает вас по губам, напишите то, что хотели сказать. Для этого существует множество технических средств – от компьютера и мобильного телефона до ручки с листком бумаги.

Правила общения с инвалидом по зрению

Нарушение зрения бывает разных степеней. Полностью слепых людей всего около 10%, остальные имеют остаточное зрение, могут различать свет и тень, иногда – цвет и очертания предмета.

1. При сопровождении инвалида по зрению категорически запрещается держать его за руку или локоть! По технике безопасности и правилам приличия незрячий держится за локоть или плечо сопровождающего с правой стороны.

2. Касаться трости категорически воспрещено!

3. Обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону.

4. При знакомстве называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих.

5. Вполне допустимо употреблять выражение «смотреть», видеть. Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.

6. Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте называть по имени того, к кому вы обращаетесь.

7. Опишите коротко, где вы находитесь. При сопровождении предупреждайте о препятствиях.

8. Если вам необходимо ненадолго отойти, предупредите об этом собеседника, не заставляйте его вещать в пустоту.

9. Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите найти нужный путь, если человек попросит вас об этом.

10. Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом, как обычно.

11. При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений.

12. Всегда выясняйте, в какой форме человек хочет получить информацию: Брайль, крупный шрифт, аудиофайл.

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

Психически больной человек не вполне адекватно воспринимает действительность и имеет определенные отклонения в поведении. Общение с психически больными людьми может отклоняться от существующих норм. Поэтому в общении с душевно больными людьми необходимо понимать, что человек не просто ведет себя ненормально, он является больным. Люди с отклонением в психике могут быть абсолютно безобидными или же, наоборот, агрессивными, но все они требуют к себе особого отношения.

Психически больные люди отличаются непредсказуемостью, поэтому сотруднику полиции в общении с такими людьми важно не допускать конфликта, вести себя максимально доброжелательно и спокойно. Сотрудник полиции должен уметь выделить данную категорию лиц из социального окружения. Люди с психическими отклонениями отличаются необычностью поведения, неустойчивостью эмоциональных реакций, странностью внешнего вида.

Правила общения с душевнобольными людьми

1. Необходимо сдерживать больного до прибытия медицинской помощи, при необходимости доставить его в больницу, особенно когда человек реально или потенциально агрессивен.

2. Попросить удалиться окружающих людей, которые раздражают больного.

3. Если есть возможность, опросить родственников и знакомых о протеканиях и прошлых обострениях болезни.

4. Следить за своим состоянием.

5. При общении с душевно больным человеком не оспаривайте бреда, так как это может вызвать агрессию.

6. Не идите на поводу у больного, иначе вы можете оказаться в запутанной ситуации.

7. Предупреждайте о намерениях совершить какие-либо действия.

8. Не поворачивайтесь к больному спиной, необходимо держать его в поле зрения.

Большинство психически больных не являются опасными, если правильно с ними обращаться.

3. Особенности профессионального общения с несовершеннолетними.

Одной из основных причин роста преступлений, совершаемых несовершеннолетними, в последнее время является резкое ухудшение экономической ситуации и возросшая социально-классовая напряженность в обществе. Данные обстоятельства сказываются сильнее всего на подростках, поскольку во все времена несовершеннолетние были и остаются наиболее уязвимой частью общества. «Уязвимость» заключается в том, что индивидуально-психологические особенности несовершеннолетних (не устоявшаяся психика, несформированная до конца система ценностей) делают их подверженными влиянию факторов, которым взрослые люди противостоят гораздо успешнее. Не имея возможности законным путем удовлетворять свои потребности, многие несовершеннолетние начинают зарабатывать деньги и добывать необходимые вещи в меру своих сил и возможностей, что зачастую сопряжено с совершением преступлений и административных правонарушений.

Личность несовершеннолетних правонарушителей характеризуется следующими индивидуально-психологическими особенностями: завышенная самооценка, низкий уровень ответственности за свои поступки, отсутствие чувства стыда, равнодушие к другим людям, их жизненным проблемам. Типичными чертами также для многих несовершеннолетних правонарушителей является сниженный самоконтроль, эмоциональная неуравновешенность, упрямство, импульсивность, озлобленность, мстительность, агрессивность. Социальная неадаптированность части несовершеннолетних преступников усиливается умственной отсталостью, нервно-психическими отклонениями психопатического характера либо последствиями черепно-мозговых травм, инфекционных и других заболеваний.

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

а также к бродяжничеству, побегам из дома и воспитательных учреждений, к конфликтам с окружающими.

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

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

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

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

Подростки постоянно стремятся доказать свою независимость и проявить самостоятельность. Это выражается, зачастую, в нежелании прислушиваться к мнению старших, неприязненном отношении к взрослым, иногда даже в открытом противодействии.

Характерными чертами подросткового возраста являются амбивалентность и парадоксальность психической жизни, проявляющиеся в неожиданной смене эмоциональных реакций: веселости – унынием, уверенности в себе – застенчивостью и трусостью, эгоизма – альтруизмом, общительности – замкнутостью, любознательности – умственным равнодушием, радикализма – консерватизмом и т. д. Одно из главных жизненных приобретений в психологической судьбе, на которое нацелен подросток – это формирование самосознания, самоидентичности в постоянно усложняющихся социальных условиях.

Кроме того, у подростков наблюдается выраженная противоречивость стремлений и их неустойчивый характер, обусловленные противоречивостью переживаемых эмоциональных состояний, связанных с возрастными особенностями, – психологическим дискомфортом, тревогой, страхом, ощущением одиночества и т. п.

В общении с несовершеннолетним общий эмоциональный фон разговора должен быть доброжелательным, спокойным, внушающим доверие. Важно продемонстрировать признание за ребенком права на собственную, индивидуальную точку зрения. Беседа не должна быть назидательным монологом со стороны старшего по возрасту. Контакт необходимо начинать с обсуждения тем, интересующих подростка, постепенно переходя к вопросам профилактики правонарушений. Необходимо помнить, что в поле зрения сотрудника полиции попадают дети из неблагополучных семей. Сотрудник должен проявить сострадание и гуманизм, быть терпеливым в общении.

4. Особенности профессионального общения с пожилыми людьми

Согласно классификации, принятой всемирной организацией здравоохранения, пожилыми являются люди в возрасте 60–74 лет, стариками – в возрасте 75–90 лет, долгожителями – старше 90 лет.

Физическое старение вызывает у пожилых людей ухудшение самочувствия и, как следствие, снижение самооценки, усиливается недовольство собой. На этой почве возможно появление склонности к затворничеству, пессимизму.

С возрастом замедляется острота восприятия, скорость мыслительных процессов, физиологические и эмоциональные процессы.

Возрастные изменения в структуре головного мозга приводят к тому, что затормаживается мышление, появляются трудности в формулировании своих мыслей, ослабляется контроль над своими реакциями. Это проявляется в том, что пожилой человек может много говорить об одном и том же, отвлекаясь от главной темы, или вести себя излишне резко, проявляя невыдержанность и даже агрессивность.

В общении с пожилыми людьми необходимо понимать, что своим конфликтным поведением пожилой человек дает понять окружающим, что ему плохо, что не все его потребности удовлетворены. Поэтому не следует его за это поведение осуждать, а необходимо помочь избавиться от трудностей.

Правила и приемы профессионального общения с пожилыми людьми

1. Не следует спорить с пожилым человеком, критиковать его действия.
2. В ситуации конфликта не следует демонстрировать негативные эмоции: раздражение, злость, обиду.

3. Не следует смеяться над страхами и опасениями пожилого человека. Постарайтесь отнестись с пониманием и сочувствием ко всем его проблемам и жизненным трудностям.

4. Не перебивайте пожилого человека, а предоставьте ему возможность выговориться. Если для этого не хватает времени, необходимо как можно деликатнее остановить разговор и пообещать продолжить, как только появится возможность.

5. Начинайте разговор только по обоюдному согласию. Не нужно как навязываться пожилому, так и избегать общения с ним.

6. Говорите достаточно громко, внятно и четко, не торопитесь в высказываниях, относитесь к собеседнику с уважением.

7. Убеждайте пожилого человека уговорами и упрощениями, воспользуйтесь помощью тех людей, которые способны оказать на него влияние.

8. В случае, если пожилой человек начнет бросаться обвинениями, не следует остро на них реагировать. Необходимо набраться терпения и совместно решить вопрос.

9. Всегда оставайтесь тактичными, относитесь с уважением к собеседнику.

Помимо перечисленных приемов профессионального общения с различными категориями граждан с учетом индивидуальных особенностей указанных категорий в отдельности, необходимо выделить также общие приемы профессионального общения сотрудников полиции.

Вопросы и задания для самоконтроля

1. Перечислите правила общения с людьми, имеющими признаки выраженного психического расстройства.

2. Какие существуют правила общения с инвалидами.

3. Укажите психологические особенности несовершеннолетних.

4. Особенности профессионального общения с несовершеннолетними.

5. Охарактеризуйте особенности общения сотрудников полиции с пожилыми людьми.

6. Укажите общие приемы профессионального общения сотрудников полиции с гражданами.

ОСОБЕННОСТИ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ СЛУЖЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

1. Конфликты и их классификация.
2. Причины конфликтов.
3. Функции конфликта.
4. Динамика конфликта.

1. Конфликты и их классификация

Конфликт (от лат. *conflictus* – столкновение) – есть форма выражения противоречия. В современном обществе можно отметить нарастание ожесточения, зависти, нетерпимости друг к другу. За период перестройки исчезла система запретов, воспитания, строгого соблюдения законов, что и привело к проявлению вседозволенности, агрессивности. А агрессивность – помеха при формировании отношений, морали, в целом деятельности людей.

В современном образовательном учреждении важно воспитывать у слушателей внимательное отношение к окружающим, подготавливать их к доброжелательному отношению к людям, учить сотрудничеству.

Сегодня конфликт рассматривается, как значимое явление, которое нельзя игнорировать, ему необходимо уделять особое внимание. Присутствие конфликтов – показатель нормального развития: не могут развиваться бесконфликтно ни коллектив, ни личность.

Конфликт является эффективным средством воспитательного воздействия на личность, а преодоление конфликтных ситуаций возможно на основе специальных психолого-педагогических знаний и соответствующих им умений.

Общепризнанного определения понятия «конфликт» в научной литературе не существует. В основе определений понятия «конфликт» достаточно часто используется определение, предложенное Я. Щепаньским (1969), который понимает конфликт как столкновение, вызванное противоречием установок, целей и способов действия по отношению к конкретному предмету или ситуации.

Сейчас наиболее часто психологи понимают конфликт как столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов субъектов взаимодействия.

Конфликт – это возникновение противоречия, его осознание и активная деятельность по его преодолению. Можно дать определение конфликту как одной из форм человеческого взаимодействия, в основе которой лежат различного рода реальные или иллюзорные, объективные или субъективные противоречия между людьми, с попытками их разрешения на фоне появления эмоций.

Конфликт – это столкновение чего-то с чем-то. С точки зрения психологии, в конфликте сталкиваются идеи, цели, ценности – словом, феномены сознания.

Конфликт – это активные, взаимно направленные действия каждой из конфликтующих сторон для реализации своих целей, окрашенные сильными эмоциональными переживаниями.

Если рассматривать конфликт в деятельности сотрудников полиции как способ преодоления противодействия, а противодействие заинтересованных лиц как препятствие на пути достижения целей уголовного судопроизводства, то правомерно говорить о борьбе сотрудника полиции и противодействующего ему лица.

Следовательно, конфликт – это психологическое противоборство сотрудника полиции и участвующего в деле (заинтересованное лицо), имеющего цели и интересы, противоречащие или несовместимые с целями и профессиональными интересами полицейского.

Чтобы успешно регулировать процесс развития конфликтов, важно знать их типологию.

Достаточно большое разнообразие возникновения конфликтов связано с различными видами и сторонами деятельности людей, организаций, групп, поэтому существуют самые разные классификации конфликтов.

Американский исследователь М. Дойч (1973) предложил подразделять конфликты на шесть типов:

Подлинный конфликт. Существует объективно, осознаётся участниками адекватно и не зависит от легко изменяющегося фактора.

Случайный конфликт. Конфликтные отношения возникают в силу случайных, легко поддающихся изменению обстоятельств. Но это не осознаётся оппонентами.

Смешанный конфликт. Воспринимаемые причины конфликта косвенно связаны с объективными причинами. Реальная проблема, вызвавшая конфликт, завуалирована другими проблемами.

Неверно приписанный конфликт. Конфликтные отношения возникают между неверно понятыми сторонами, то есть ошибочно истолкованная проблема. Это делается либо преднамеренно с целью спровоцировать столкновения, либо непреднамеренно в силу отсутствия истинной информации о существующем конфликте. Реальная проблема завуалирована другими проблемами.

Латентный (скрытый) конфликт. Конфликтные отношения есть, должен произойти конфликт, но в силу объективных причин не осознан сторонами. Конфликтные отношения не актуализируются.

Ложный конфликт. Нет объективных оснований, конфликт существует только в результате ложных представлений, недоразумений, ошибок восприятия.

Известность получила типология и немецко-американского психолога К. Левина. Он выделил четыре типа конфликтных ситуаций в зависимости от воздействий, направляющих поведение субъекта.

Конфликт «стремление – стремление». В этом случае рассматриваются два объекта или цели, которые обладают примерно равной позицией и валентностью.

Конфликт «стремление – избегание». Одно и то же притягивает и одновременно отталкивает.

Конфликт «избегание – избегание». Существуют два непривлекательных в равной степени решения, выбрать надо одно.

Конфликт «двойных стремлений – избеганий». Присутствуют два объекта, каждый из которых имеют свои положительные и отрицательные стороны.

Исходя из учения о мотивации, К. Левин выделил три типа конфликтов:

- выбор между положительным и положительным;
- выбор между положительным и отрицательным;
- выбор между отрицательным и отрицательным.

Конфликты подразделяются и по количеству участников конфликтного взаимодействия. Субъектом конфликта могут быть двое или более людей, социальные группы и даже один человек с его внутренними переживаниями. В соответствии с этим, существуют четыре типа конфликта:

Внутриличностный конфликт. Это борьба противоречий внутри человека. Она сопровождается эмоциональной напряжённостью. Самая распространённая форма – ролевой конфликт. Человеку предъяв-

ляются противоречивые требования, которые не совпадают с ролевыми функциями.

Внутриличностный конфликт возникает, когда требования не согласовываются с личными ценностями, при рабочей перегрузке или недогрузке. Это ведёт к низкой удовлетворённости работой. Особенно болезненно воспринимается этот факт теми сотрудниками, профессиональная деятельность которых отличалась активностью и энергичностью, а затем, в силу каких-либо причин, резко изменился объём или вообще место службы. В настоящее время эта проблема весьма актуальна.

При внутриличностных конфликтах рассматриваются три его возможных варианта:

1. Человек стоит перед выбором из альтернативных решений, равных по привлекательности, но взаимоисключающих друг друга. Это конфликт типа «сближение-сближение». Выбор между двумя желаемыми вещами. Чем равноценнее объекты, тем глубже внутриличностный конфликт.

2. Предлагается выбор из двух непривлекательных альтернатив. Это конфликт типа «избегание-избегание», когда человек поставлен перед необходимостью выбрать между двумя нежелательными ситуациями.

3. Выбор привлекателен, но неизбежно ведёт к негативным последствиям. В данном случае имеет место конфликт типа «сближение-избегание». Это настоящий конфликт в полном смысле слова. Здесь возникают наибольшие переживания. На человека действуют силы притяжения и отталкивания в одном направлении. Достижение цели имеет положительные и отрицательные стороны. Например, хорошо оплачиваемая работа, но надо поменять специальность; запретное удовольствие и потеря самоуважения.

Межличностный конфликт. Это самый распространённый тип конфликта. Межличностные конфликты возникают между различными людьми, которые имеют противостоящие цели, стремятся навязать друг другу свое мнение, свою волю. Они проявляются как столкновение людей с различными чертами характера, взглядами, ценностями, манерами поведения.

В зависимости от причин конфликтной ситуации существуют три типа межличностных конфликтов:

1. Конфликт целей. Участвующие в нём стороны по-разному видят желаемое состояние объекта в будущем.

2. Конфликт познания. Это конфликтная ситуация, в которой у участвующих сторон расходятся идеи, взгляды, мысли по решаемой проблеме.

3. Чувственный конфликт. У участников отмечаются различные чувства и эмоции. Люди вызывают друг у друга раздражение. Их не устраивает ни стиль поведения, ни ведение дел, ни взаимодействие в целом.

Такие конфликты характеризуются:

- нарушением норм взаимодействия и сотрудничества;
- столкновением ценностных интересов;
- ростом конкуренции, соперничества, амбиций;
- рассогласованием между целью деятельности и способом её достижения.

В основе межличностных конфликтов лежит психологическая несовместимость. Эмоциональное возбуждение снижает интеллектуальный потенциал его участников.

Конфликт между личностью и группой. Личность, имеющая такие черты, как амбициозность, упрямство, завышенная самооценка, нередко предрасположена к конфликтному взаимодействию. Конфликт возникает между личностью и группой, если эта личность занимает позицию, которая отличается от позиции группы. В процессе работы группа вырабатывает групповые нормы, стандартные правила поведения. Соблюдение групповых норм обеспечивает принятие или неприятие индивида группой.

Межгрупповой конфликт. Данный конфликт может возникать между формальными и неформальными группами. Примером межгруппового конфликта может являться столкновение болельщиков разных футбольных команд. В органах внутренних дел также встречаются межгрупповые конфликты. Они могут возникать между подразделениями из-за отсутствия согласованности функций, целей и графиков работы.

Конфликты делятся по направлению, по различию в объёме власти между субъектами:

Вертикальные конфликты. В таких конфликтах участвуют лица, находящиеся в подчинении один у другого. Субъекты обладают разным объёмом власти, разными возможностями для решения кон-

фликта в свою пользу (конфликт между начальником и подчинённым; между преподавателем и слушателем).

Горизонтальные конфликты. Люди, участвующие в этом конфликте, не находятся в подчинении друг у друга. Они имеют одинаковые объём власти и возможности решения конфликта в свою пользу (конфликт между преподавателями; между слушателями).

Смешанные конфликты.

По степени выраженности противостояния между субъектами конфликты подразделяются на открытые и скрытые.

Открытые конфликты понятны и видны. Они характеризуются столкновением субъектов конфликта и прямой агрессией в отношении противоположной стороны.

Скрытые конфликты латентны и могут быть незаметны. Распознать эти конфликты возможно по косвенным признакам: напряжённость, отношение к работе, возможно, агрессия.

Типология конфликтов сложна и разнообразна.

2. Причины конфликтов

Главным условием успешного влияния на конфликты является знание причин их возникновения. Все причины конфликтов могут быть объединены в четыре группы: объективные, организационно-управленческие, социально-психологические и личностные.

Объективные причины. Это интересы людей в процессе их жизнедеятельности; социальные противоречия, недостаток или несправедливое распределение материальных и духовных благ; образ жизни, связанный с материальной неустроенностью, радикальные перемены.

Организационно-управленческие причины. Структурно-организационные, функционально-организованные, личностно-функциональные и ситуативно-управленческие причины (например, разное должностное положение и объём власти).

Социально-психологические причины. Потеря или искажение информации, разный способ оценки результатов деятельности, соревнование и конкуренция и др.

Личностные причины. Неадекватный уровень притязаний; слабо развитая способность противостоять конфликтам; разное или противоположное восприятие людьми целей, ценностей, интересов; несовершенство человеческой психики.

Возникновение конфликтов неразрывно связано с различными сторонами деятельности людей и организаций, что и объясняет их большое разнообразие.

Правоохранительные органы – одна из наиболее значимых структур государственного аппарата.

Специфический характер деятельности сотрудников полиции обуславливает повышенную социально-психологическую напряжённость, получающую отражение во множестве конфликтов в среде личного состава.

Сотрудники полиции участвуют в различных по своим характеристикам конфликтных ситуациях в зависимости от сферы профессиональной деятельности полицейского.

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

1. Недостатки в организации труда:

- неритмичность труда;
- высокая степень ответственности;
- постоянные перегрузки;
- неопределённость компетенции и функциональных обязанностей;
- издержки морального и материального стимулирования сотрудников.

2. Несовершенство управления:

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

3. Межличностные отношения в коллективе:

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

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

- стиль его деятельности;

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

Успехи и неудачи в разрешении конфликтных ситуациях в органах внутренних дел сказываются на микроклимате в отдельных подразделениях, на взаимоотношениях конкретных сотрудников.

3. Функции конфликта

Как правило, выделяют две функции конфликтов – это конструктивные, или позитивные, и деструктивные, или негативные.

Чтобы определить функции конфликта, надо рассматривать конкретный конфликт. Необходимо проанализировать причины, способы поведения, полученный результат конфликтной ситуации. Ведь один и тот же конфликт при одном подходе может быть конструктивным, при другом – деструктивным. На одном этапе развития конфликт может играть негативную роль, но, изменившиеся обстоятельства меняют дальнейшее развитие конфликта. Соответственно, может поменяться и функция.

Говоря о конструктивной (или позитивной) функции конфликтов, надо отметить следующее: происходит стимулирование коллектива к переходу на более современные и эффективные технологии профильной деятельности; удаётся полностью или частично разрешить противоречия; проанализировать ошибки управления, выполнения обязанностей, норм поведения сотрудников.

Конфликт даёт возможность оценить индивидуально-психологические особенности людей, которые участвуют в нём. Раскрываются не только отрицательные, но и положительные стороны человека.

При помощи конфликта происходит ослабление психологической напряжённости в коллективе. А бурные эмоции, сопровождающие конфликт, снимают у человека эмоциональную напряжённость. В итоге – выход накопившейся энергии, которая давила на человека длительное время.

Конфликт является источником развития личности, межличностных отношений.

Разрешение конструктивного конфликта позволяет улучшить сферу и способы взаимодействия, даёт возможность сотруднику по-

лиции подняться на новую ступень деятельности, приобрести опыт совместных действий в решении служебных ситуаций.

Повышается качество индивидуальной деятельности, авторитет одного или целой группы (отдела, отделения, подразделения) участников конфликта. Меняется отношение окружающих, происходит самоутверждение личности.

Конфликт стимулирует социальную жизнь группы (отдела, отделения, подразделения) или общества, происходит сплочение коллектива в процессе конфликта и даже тех, кто в конфликте участия не принимал. Всё это влияет на эффективность взаимодействия и профессиональной деятельности в целом.

Конфликт, показывая нерешённые проблемы, способствует созданию новых, более благоприятных условий для деятельности сотрудников полиции. Итог завершения конфликта – повышение дисциплины, конструктивная реакция на замечания, доброжелательная обстановка.

Деструктивные (или негативные) функции конфликта. Здесь происходит явное негативное воздействие на психическое состояние участников конфликта. Конфликты сопровождаются психологическим и (или) физическим насилием. Согласно статистике, большинство умышленных убийств совершается в результате эскалации конфликта. И если победа одержана с помощью насилия, то есть вероятность её повторения.

Степень влияния конфликта велика. Он воздействует не только на участвующие стороны, но и на связи сторон с окружением, где происходит конфликт.

При таком конфликте нарушается система коммуникаций, взаимосвязей в коллективе, происходит снижение групповой сплочённости, а также страдает дисциплина и морально-психологический климат в коллективе. Если конфликт не разрешился, а медленно затих или поменялись точки зрения конфликтующих сторон, качество совместной деятельности снижается и после завершения конфликта.

В результате конфликтного взаимодействия отмечается сниженный фон настроения его участников, ухудшение их физического и психологического самочувствия, снижение самооценки и уверенности в себе.

Большинство конфликтов имеют одновременно и конструктивные и деструктивные функции. Они могут меняться на разных стади-

ях конфликта. Поэтому, конфликты могут играть положительную и отрицательную роль в отношениях конфликтующих сторон.

4. Динамика конфликта

Динамика конфликта состоит из следующих периодов: латентный, открытый, послеконфликтный.

Латентный период (предконфликт) включает этапы:

– возникла объективная проблемная ситуация, имеются противоречия между людьми, но пока не наблюдается конфликтных действий, так как противоречие ещё не осознано;

– стороны осознают проблемную ситуацию и понимают, что необходимо решать проблему с помощью действий;

– стороны пытаются решить проблему, используя неконфликтные способы. К ним относятся просьбы, убеждения, информирование, разъяснения. На этом этапе возникает непосредственная угроза конфликта. От восприятия конфликтной ситуации одной из сторон зависит развитие конфликта.

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

– инцидент – толчок к конфликту, стечение обстоятельств, провоцирующее активные конфликтные действия.

– эскалация (от лат. *escala* – восхождение на каменную гору). Происходит непосредственная борьба конфликтующих сторон. К особенностям данного этапа можно отнести переход к более примитивным способам, вытеснение адекватного восприятия конфликтующей стороны, возрастание эмоционального напряжения и агрессии с применением насилия.

Выделяют два вида агрессии: агрессия-самоцель и агрессия-инструмент.

Сбалансированное противодействие – следующий этап. Снижается интенсивность борьбы, но конфликтующие стороны продолжают противодействовать.

Завершение конфликта. Конфликтующие стороны начинают искать пути решения проблемы. Результатом этого поиска может быть урегулирование конфликта, затухание конфликта, разрешение конфликта, устранение или перерастание в другой конфликт.

Послеконфликтный период. Данный период состоит из следующих этапов: частичная и полная нормализация отношений конфликтующих сторон.

Если негативные эмоции полностью не исчезли, воспоминание о конфликте сопровождаются переживаниями и чувством вины за свои действия, то можно говорить о частичной нормализации.

При полной нормализации отношений, конфликтующие стороны способны к дальнейшему взаимодействию.

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

Вопросы и задания для самоконтроля

1. Раскройте понятие конфликта.
2. Что является предметом и объектом конфликта?
3. Какие причины вызывают конфликт?
4. Перечислите причины возникновения конфликтов в подразделениях органов внутренних дел.
5. Назовите стадии (периоды) развития конфликта.
6. Охарактеризуйте виды конфликта по количеству участников.
7. Какова специфика внутриличностного конфликта?
8. Каковы особенности горизонтального и вертикального конфликтов?
9. В чём заключается конструктивная функция конфликта?
10. В чём заключается деструктивная функция конфликта?
11. Каковы причины возникновения конфликтов в органах внутренних дел?

Тема 6

СПОСОБЫ И МЕТОДЫ РАЗРЕШЕНИЯ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ. АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ ПОЛИЦЕЙСКОГО ПО РАЗРЕШЕНИЮ КОНФЛИКТА

1. Стратегии и тактики поведения в конфликте.
2. Типы конфликтных личностей.
3. Профилактика конфликтов в профессиональной деятельности сотрудников полиции.
4. Алгоритм действий полицейского по разрешению конфликта.

Разрешение конфликтов – сложный процесс. Он основывается на диагностике конфликтов, выражается в предупреждении, сдерживании, регулировании конфликтов. В процессе конфликта вырабатывается определённая стратегия конфликтного поведения, с помощью которой происходит подавление или стимулирование конфликта.

Под выходом из конфликта мы понимаем целый комплекс мер и решений, которые смогут погасить конфликт временно или окончательно.

Эффективной формой предупреждения конфликтов считается предотвращение их причин. Существует и разрабатывается огромное количество отдельных приёмов и способов, направленных на недопущение и предотвращение конфликтных ситуаций. Все они связаны с улучшением процесса общения.

1. Стратегии и тактики поведения в конфликте

В психологии рассматриваются различные стратегии поведения в конфликте. Американский психолог К. Томас (1973) выделяет пять основных стратегий: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление. Корпоративность и напористость – обобщённое выражение этих стратегий поведения.

Соперничество (конкуренция). Данная стратегия направлена на удовлетворение интересов одной стороны путём борьбы с противоположной стороной. Игнорируя интересы, цели, мнения соперника, навязывая свою точку зрения, человек предпочитает идти к разрешению конфликта собственным активным путём. Отсутствует заинтересованность в сотрудничестве с другими людьми. Проявляется склонность к волевым решениям и действиям, часто с применением агрес-

сии. Эффективность данной стратегии наблюдается в ситуациях, когда человек владеет властью, достаточным авторитетом, когда необходимо отстоять свою позицию.

Избегание (уклонение). Данная стратегия направлена на уклонение одной стороны от активных действий по разрешению конфликта, а также может проявляться в игнорировании конфликта. Основные характеристики этой стратегии заключаются в перекалывании ответственности на других, в манкировании проблемы, в отказе отстаивать собственные интересы. Такая стратегия используется, когда проблема не слишком важна, и нет необходимости тратить силы и время на её решение.

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

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

Сотрудничество. Данная стратегия заключается в стремлении одной стороны полностью удовлетворить собственные интересы, при этом, создав все условия для полного удовлетворения интересов другой стороны. Для этого необходимо учесть явные и скрытые интересы, прямо и косвенно связанные с конфликтом. Сотрудничество побуждает к открытому осуждению нужд и желаний конфликтующих. При сотрудничестве необходимо затратить достаточно много времени для выяснения причин и способов урегулирования конфликта. Решение проблемы должно быть актуальным для обеих сторон. При

этом между сторонами конфликта складываются тесные и длительные взаимозависимые отношения. Оппоненты способны излагать суть проблемы, свои интересы и выслушать друг друга. Стратегия сотрудничества является перспективным и эффективным способом разрешения практически любых конфликтов.

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

Для выявления стиля поведения в конфликтной ситуации используется тест К. Томаса. Опросник Томаса не только показывает типичную реакцию на конфликт, но и объясняет, насколько она эффективна и целесообразна, а также дает информацию о других способах разрешения конфликтной ситуации.

Стратегии и тактики различаются по степени обобщённости. Стратегия – это набор целей, тактика – средства достижения этих целей.

Тактики поведения в конфликте

Применение тактик поведения в конфликте обычно идёт от мягких к более жёстким. Возможно и резкое, внезапное применение жёстких приёмов.

Выделяют следующие виды тактик воздействия на оппонента.

Жёсткая тактика

Тактика давления характеризуется предъявлением требований, указаний, приказов, угроз, ультиматумов, компромата, шантажа.

Тактика физического насилия включает в себя уничтожение материальных ценностей, нанесение телесных повреждений, причинение боли и т. д.

Тактика захвата и удержания объекта конфликта применяется при материальных объектах.

Тактика психологического насилия заключается в грубости, оскорблениях, унижении, обмане, задевая при этом самолюбие, честь и достоинство оппонента.

Нейтральная тактика

Тактика коалиций заключается в усилении своего ранга в конфликте, за счёт образования союзов, увеличении групп поддержки, обращения в СМИ.

Тактика санкционирования заключается в воздействии на оппонента путём увеличения рабочей нагрузки, запретов, взысканий и т. д.

Тактика демонстрационных действий. Данной тактикой поведения человек стремится привлечь внимание к своей персоне с помощью публичных выступлений, жалоб на состояние здоровья, суицидальных попыток.

Мягкая тактика

Тактика фиксации своей позиции подтверждает позицию с помощью просьб, убеждений, критики, использования фактов и логики.

Тактика дружелюбия заключается в уважительном обращении, демонстрации готовности решения проблемы, предложении помощи.

Тактика сделок заключается во взаимном обмене благами, уступками, обещаниями.

Для успешного завершения конфликта необходимо сделать правильный выбор стратегии поведения и тактики воздействия с учётом его целей и возможностей оппонента.

2. Типы конфликтных личностей

Демонстративный тип конфликтной личности. Человек данного типа стремится быть в центре внимания. В глазах других пытается выглядеть хорошо. К людям относится так же, как относятся к нему они. Быстро и легко вступает в поверхностные конфликты, при этом любясь своими стойкостью и страданиями. Проявляет эмоциональное поведение со слабым рационализмом. Свою деятельность не планирует. Если план и существует, не придерживается его и действует по ситуации. Избегает систематической, кропотливой работы. В ситуации конфликтного взаимодействия чувствует себя достаточно комфортно, не уходя от конфликта.

Ригидный тип конфликтной личности. Человек данного типа отличается подозрительностью, прямолинейностью, завышенной самооценкой. Собственная значимость постоянно требует подтверждения. Не считается с мнением окружающих и часто не принимает их точку зрения, не учитывая изменения ситуации и обстоятельств. Недоброжелательность других людей воспринимает как личную обиду. Свои поступки не анализирует и не критикует. По отношению к мнимым или объективным несправедливостям болезненно обидчив.

Неуправляемый тип конфликтной личности. Человек данного типа недостаточно контролирует себя, импульсивен. Поведение вызываю-

щее, плохо предсказуемое, часто сопровождается агрессией. Не обращает внимания на общепринятые нормы поведения. Обладает высоким уровнем притязаний. Отсутствует самокритика. Отмечается склонность обвинять окружающих в своих неудачах и неприятностях. Грамотно планировать свои действия не умеет. Если план появился, то не может последовательно реализовать его. Способность соотносить свои поступки с целями и обстоятельствами недостаточно развита.

Сверхточный тип конфликтной личности. Человек данного типа педантично относится к работе. Требователен к себе и окружающим, при этом создавая впечатление придирок. Чувствителен, обладает повышенной тревожностью. Замечаниям окружающих придаёт большое значение. Кажущиеся обиды могут привести к разрыву отношений с друзьями. Очень самокритичен, сильно переживает из-за своих неудач, что часто приводит к болезни (головные боли, бессонница и др.). Сдержан в эмоциональных проявлениях. Реальные взаимоотношения в коллективе чувствует слабо.

«Бесконфликтный» тип конфликтной личности. Человек данного типа часто и быстро меняет своё мнение, оценку ситуации. Особенности этого типа являются внутренняя противоречивость и внушаемость, что делает человека очень зависимым от мнения окружающих. В поведении отмечается некоторая непоследовательность. Реагирует на сиюминутный успех в ситуациях. Плохо видит перспективу. Наиболее часто использует компромисс при разрешении конфликтных ситуаций. Причины и последствия своих поступков, действия окружающих не анализирует и не оценивает.

3. Профилактика конфликтов в профессиональной деятельности сотрудников полиции

Исторический процесс показывает, что люди не могут жить, не участвуя в деятельности каких-либо организаций. Деятельность правоохранительных органов включает множество отношений - экономических, юридических, политических, моральных, культурных и иных, которые составляют основу социальной структуры общества. Существует потребность в необходимости разработки основ профессионального психолого-педагогического разрешения конфликтов, накопления опыта, создания в органах внутренних дел конфликтологических служб.

Существует достаточное количество возможностей разрешения конфликтов. Но очевидно, как болезни, конфликт легче предупредить, чем «лечить». Разрешение конфликта заключается в устранении его причин, следовательно, ими и определяется содержание методов и приёмов профилактики конфликта.

Для ликвидации причин конфликтов на практике применяются структурные или управленческие методы и приёмы профилактики конфликтов.

Эти методы заключаются:

- в совершенствовании общего руководства профессиональной структурой;
- улучшении организации и координации труда сотрудников;
- создании морально-психологического климата в коллективе;
- мотивации к труду.

Все перечисленные методы умелый руководитель может использовать как эффективный инструмент по предупреждению конфликтов в коллективе.

4. Алгоритм действий полицейского по разрешению конфликта

Для предотвращения конфликта сотрудник полиции с успехом может использовать *правила бесконфликтного делового поведения*¹. Желающий избежать конфликта сотрудник полиции, должен поступать следующим образом:

1. Необходимо иметь более объективную основу для поиска решения проблемы за счёт адекватной оценки собственных действий и действий оппонента;
2. Попытаться понять точку зрения оппонента, взглянув на ситуацию его глазами;
3. Чтобы не вызвать агрессивной реакции, постараться не давать оценку действиям и высказываниям оппонента;
4. На равных участвовать в поиске решения проблемы, вовлекая в обсуждение спорных вопросов даже малокомпетентного оппонента;
5. Чтобы избежать недоразумений, необходимо лично довести до оппонента свои позиции и интересы;

¹ Громова О.Н. Конфликтология. М., 1998.

6. Демонстративно не проявлять негативные эмоции, не терять контроль в общении.

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

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

2. претензии в связи с конкретной ситуацией не должны переходить в личные обвинения оппоненту;

3. высказывания не должны расширять зону противоречия и тем самым утяжелять его;

4. число претензий должно быть ограничено, иначе оппоненту трудно понять, чего от него хотят;

5. высказывания желательно формулировать от первого лица в виде «я-высказываний»;

6. желательно избегать обобщения в высказываниях;

7. высказывания желательно смягчать юмором и легкой иронией.

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

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

Если же конфликтная ситуация переросла в конфликт, полицейскому необходимо учесть некоторые правила поведения:

1. Сотрудник полиции должен произвести сбор и анализ полной информации о причинах конфликта, о конфликтующих сторонах;

2. Проблему следует разрешать в данный момент, не ссылаясь на предыдущие проблемы, возникавшие ранее между конфликтующими сторонами;

3. Следует критиковать ошибочные действия оппонента, но не его личность;

4. Желательно предоставить возможность оппоненту для выражения чувств;

5. Необходимо дать возможность оппоненту высказать свою точку зрения. Надо уметь конструктивно обмениваться мнениями, находить совпадения во взглядах и возможные пути разрешения конфликта;

6. Сотруднику полиции важно уметь прогнозировать дальнейшее развитие конфликта;

7. В процессе конфликта большое значение имеет обратная связь. Необходимо добиться безоценочной обратной связи. Высказывания сторон должны быть понятны обеим сторонам;

8. Не следует искать у оппонента слабых и уязвимых мест партнёра. Анализируя результаты конфликтов в деятельности сотрудников полиции, можно выделить *стратегии управления конфликтами*.

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

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

Стратегия отсрочки. Для сотрудника полиции данная стратегия – временная мера, чтобы ослабить конфликт, а затем добиться его разрешения. Используя различные средства и уровни профессионального общения, сотрудник полиции способен изменить представление конфликтующего о конфликтной ситуации; переключить внимание конфликтующих сторон на другие темы; уменьшить или увеличить роль одного конфликтующего в воображении другого.

Вопросы и задания для самоконтроля

1. Что является предметом конфликта?
2. В чём разница между разрешением и завершением конфликта?
3. Какие существуют стратегии поведения в конфликте?
4. Какая стратегия поведения в конфликте наиболее эффективна в профессиональной деятельности сотрудников полиции?
5. Перечислить виды тактик поведения в конфликте.
6. Типы конфликтных личностей и их характеристики.

7. Какие основные профилактические меры вам известны?
8. Какие варианты управления конфликтной ситуацией вы знаете?
9. В чём суть алгоритма действий сотрудника полиции в конфликтной ситуации?
10. Какими способами возможно избежать конфликта?

***ОСНОВА ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ УСТОЙЧИВОСТИ
СОТРУДНИКА ПОЛИЦИИ АНАЛИЗ ТИПОВЫХ СИТУАЦИЙ***

1. Психологическая устойчивость сотрудников полиции в экстремальных ситуациях профессиональной деятельности.
2. Психические состояния в экстремальных ситуациях.
3. Динамика стрессовой реакции в экстремальной ситуации.

Профессиональная деятельность сотрудников полиции сопряжена с постоянным воздействием стресс-факторов, оказывающих негативное влияние не только на результативность деятельности, но и на самочувствие сотрудника. Ненормированность рабочего времени, пристальное внимание со стороны общественности, строгая регламентация способов и методов деятельности, повышенная ответственность за принимаемые решения – далеко не полный перечень типовых стресс-факторов деятельности сотрудников полиции. При возникновении экстремальных ситуаций полицейский подвергается воздействию ряда дополнительных факторов, которые требуют полного напряжения сил, и выполнения функциональных обязанностей на грани своих возможностей. При изучении данной темы особое внимание уделяется рассмотрению психических состояний, снижающих эффективность профессиональной деятельности и отрицательно влияющих на здоровье сотрудника полиции.

***1. Психологическая устойчивость сотрудников полиции
в экстремальных ситуациях профессиональной деятельности***

В современном мире экстремальные ситуации, сопровождающиеся получением травм различной степени тяжести и гибелью сотрудников полиции, не редкость. Они возникают, как правило, внезапно, заставляя сотрудника врасплох, и, стремительно развиваясь, сопровождаются негативными эмоциональными переживаниями и перенапряжением. Психологическая подготовка выступает существенным компонентом профессиональной подготовки сотрудника полиции, обеспечивающим эмоционально-волевою готовность к решению оперативно-служебных задач. Предполагается, что сотрудник полиции приступает к самостоятельному исполнению служебных обязанностей в состоянии потенциальной готовности к различным штатным ситуациям профессиональной

деятельности. Вместе с тем, обладающий необходимыми правовыми знаниями, физически и тактически подготовленный сотрудник полиции, оснащенный необходимыми специальными средствами защиты и нападения, в случае внезапных агрессивных действий со стороны правонарушителей, оказывается психологически не готов к противодействию.

Реакция сотрудника полиции на экстремальность ситуации может развиваться в двух направлениях: либо он управляет ситуацией и поступает сознательно, либо обстановка оказывает запредельное давление на психику, и тогда он начинает действовать необдуманно. Экстремальный характер деятельности сотрудников полиции способствует возникновению стрессов, увеличению страхов, снижению самооценки и уверенности в себе. В результате выполнения служебных задач в «зоне риска» сотрудники не уделяют должного внимания личной профессиональной безопасности.

В наиболее общем виде к экстремальной ситуации можно отнести любую ситуацию, которая отличается от штатной (типовой) ситуации профессиональной деятельности.

Экстремальные ситуации – это наиболее сложные, опасные ситуации, с особо неблагоприятными или угрожающими факторами для жизнедеятельности человека, которые ставят перед ним большие объективные и психологические трудности, обязывают его к полному напряжению сил и наилучшему использованию личных возможностей для достижения успеха и обеспечения безопасности.

Экстремальная ситуация характеризуется:

1. Витальной угрозой и реальной опасностью для ведущих жизненных ценностей субъекта.
2. Внезапностью возникновения.
3. Близостью адаптационного барьера, а также необходимостью изменения типового алгоритма действий.
4. Необходимостью использования методов психической саморегуляции.
5. Событийным статусом данной ситуации на жизненном пути личности.

Профессиональной деятельности сотрудников полиции в целом характерны высокие моральные, психологические и физические нагрузки. Служебная деятельность в экстремальных условиях требует от сотрудников полиции не только предельной собранности, мобилизован-

ности и бдительности, но и активной работы мысли, а также уверенности в успехе.

К психологическим факторам, влияющим на деятельность сотрудников полиции при выполнении служебных задач в экстремальных условиях, относятся:

1. Фактор опасности.

Опасность – осознаваемая угроза для жизни, здоровья или благополучия сотрудника полиции (близких, коллег, граждан). Фактор опасности выступает основным фактором, определяющим экстремальность ситуации. Индивидуально-психологические особенности сотрудника, а также его жизненный и профессиональный опыт оказывают влияние на восприятие опасности: одни склонны преувеличивать степень опасности, другие, наоборот, недооценивать. Если угроза для витальных ценностей реальна, но субъектом не осознается, то ситуация воспринимается как типовая, и алгоритм действий не корректируется. Это обстоятельство предопределяет неуспешность выполнения поставленных задач и влечет ряд негативных последствий для сотрудника полиции.

2. Фактор внезапности.

Приступая к выполнению поставленных задач, сотрудник определяет возможные варианты личной программы поведения, принимая во внимание вероятность изменения обстановки. В случае, если сотрудник не предусмотрел даже возможности изменения условий реализации служебных задач, ситуация воспринимается как внезапная. Внезапность – это непредвиденное сотрудником изменение обстановки в ходе выполнения служебных задач.

Условно можно выделить три типа поведения при воздействии этого фактора:

– позитивный (адаптивный) – сотрудник быстро переключается, определяет новую цель и, соответствующий обстановке и новой цели, алгоритм поведения.

– ригидный – сотрудник упорно продолжает выполнять старую программу, невзирая на изменение обстановки.

– бездействующий (дезадаптивный) – сотрудник прекращает выполнение старой программы, но при этом им не определяется новая цель и новый алгоритм действий.

3. Фактор неопределенности.

Неопределенность – отсутствие, недостаток или противоречивость информации о содержании или условиях выполнения служебных задач

(количество правонарушителей; индивидуально-психологические особенности преступника, а также характер его действий и т. п.). Интенсивность воздействия этого фактора зависит от множества условий, в числе которых профессиональный опыт сотрудника и уровень его компетентности в сфере эмоционально-волевой саморегуляции.

4. Фактор увеличения темпа действий.

Успешность профессиональной деятельности, при резком сокращении времени на достижение поставленной цели, зависит от психологической готовности сотрудника выполнить поставленную или возникшую задачу быстро и слаженно, за счет ранее сформированных навыков и умений.

5. Фактор дефицита времени.

Этот фактор реализуется в условиях, при которых невозможно качественно выполнить служебные задачи за счет увеличения темпа действий. Успех деятельности, в этом случае, будет определяться изменением самой психологической структуры деятельности, а также корректировкой алгоритма действий.

Частичное или полное неумение совладать с воздействием вышеуказанных факторов определяется низким уровнем компетентности в сфере эмоционально-волевой саморегуляции. Это способствует возникновению психосоматических заболеваний, а также характеризуется возникновением негативных поведенческих проявлений, преждевременной профессиональной деформацией, эмоциональным выгоранием, стагнацией в профессиональном развитии.

Важнейшими психологическими факторами, определяющими способность сотрудника полиции преодолеть без значимых негативных последствий экстремальные ситуации профессиональной деятельности, являются:

1. Наличие у сотрудника достаточной профессиональной подготовки, то есть наличие устойчиво сформированных профессиональных знаний, навыков, умений и компетенций. Высокий уровень компетентности делает сотрудника уравновешенным, уверенным в собственных силах, самостоятельным, сохраняющим самообладание в сложной и быстро изменяющейся обстановке.

2. Наличие достаточных способностей к выполнению профессиональной деятельности (основывается на профессионально-важных каче-

ствах сотрудника, зрелости его личности, а также на психической устойчивости).

3. Стабильность повседневной личной жизни сотрудника полиции. Чем больше переживаний, связанных со снижением уровня благополучия, происходит в жизни сотрудника, тем он становится тревожнее, и тем выше вероятность развития негативных эмоциональных состояний и связанных с ними психосоматических заболеваний.

4. Соответствие уровня притязаний способностям сотрудника. Необходимо избегать двух крайностей: чрезмерно завышенной и чрезмерно заниженной оценки собственных способностей и возможностей. Лучше реалистически оценить свои способности и сформировать соответствующий уровень притязаний. При нереалистично высоком уровне притязаний у сотрудника чаще развивается состояние фрустрации и сопряженные с ним негативные последствия.

5. Формирование у себя терпимо-объективного отношения к людям, их поведению, умение сосредоточиться на положительных качествах других людей, умение подмечать в них не только недостатки, человеческие слабости, но и достоинства. «Человек не фреска, на него нужно смотреть, прежде всего, с той стороны, с которой он смотрится».

6. Наличие непосредственной эмоционально-волевой готовности сотрудника полиции к различным экстремальным ситуациям предполагает сформированность бдительности и самообладания, умение моделировать различные экстремальные ситуации и составлять четкий план действий, адекватную оценку ситуации, наличие сформированной установки на выживание.

Таким образом, психологическая устойчивость полицейского зависит от ряда объективных и субъективных факторов, каждый из которых вносит существенный вклад в способность преодолевать экстремальные ситуации, позволяя действовать в нужный момент мгновенно, активно, правильно и эффективно.

Психологическая устойчивость представляет собой процесс сохранения оптимального функционирования психики человека в экстремальных условиях без негативных последствий для физического и психического здоровья.

Знакомство с основными негативными эмоциональными состояниями и разработка собственного алгоритма управления эмоционально-волевой сферой является залогом успешного преодоления стрессовых ситуаций. Чем раньше сотрудник полиции будет вовлечен в процесс

формирования жизненно важной компетенции в сфере эмоционально-волевой саморегуляции, тем больше шансов ограничиться первичной психопрофилактикой профессионального стресса и продлить профессиональное долголетие.

2. Психические состояния в экстремальных ситуациях

К состояниям эмоциональной напряженности, сопровождающим профессиональную деятельность сотрудников полиции, следует отнести тревогу, страх, фрустрацию, аффект, стресс.

Состояние тревоги – особое эмоциональное состояние психической напряженности человека, возникающее в результате предчувствия им неопределенной, иногда неосознаваемой, неотвратимо приближающейся опасности.

«Мягкие» формы тревожности выполняют превентивную функцию, основное назначение которой заключается в мобилизации и усилении бдительности при получении сигналов, отражающих даже незначительное изменение оперативной обстановки, а также в устранении недостатков путем контроля и перепроверки результатов деятельности. Высокая личностная тревожность сотрудника полиции будет отрицательно сказываться на способности своевременно и качественно решать служебные задачи, предрасполагая к неадекватному реагированию на различные ситуации профессиональной деятельности.

Эмоциональные реакции в состоянии тревоги зачастую сопровождаются следующими дискомфортными физическими ощущениями: дрожь, учащенное или прерывистое дыхание, неритмичное или усиленное сердцебиение, повышенное потоотделение, удушье, учащенные позывы к мочеиспусканию, понос, рвота. В психологической сфере может нарастать чувство нетерпения, беспомощность, растерянность, незащищенность и т.п. Все эти ощущения могут быть настолько интенсивными, что сильная тревога (равно как и страх) может завершиться сердечным приступом либо даже летальным исходом.

В этой связи интересно отметить, что еще З. Фрейд с позиций психоанализа рассматривал состояние тревожности как «готовность к страху», как «страх ожидания», «боязливое ожидание». Он называл тревожность «невротическим страхом» (в отличие от «реального страха»).

Состояние тревожности не всегда препятствует успешной служебной деятельности сотрудника. Все зависит, с одной стороны, от конкретного содержания, глубины и длительности состояния тревожности, а с другой, от адекватности или неадекватности этого состояния, вызвавшим его раздражителям, от наличия или отсутствия самоконтроля, от форм реакции и степени «вязкости» состояния¹.

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

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

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

Взаимоотношения правоохранителя с чувством страха могут складываться в двух основных направлениях: сотрудник контролирует свой страх; страх овладевает сотрудником.

Контролируемый страх предостерегает полицейских от необдуманных и опасных поступков. Чувство страха служит пусковым механизмом для бдительности в опасных ситуациях профессиональной деятельности. Страх не только предупреждает сотрудника о предстоящей опасности, он позволяет сосредоточить внимание на ее источнике, побуждает искать пути ее нейтрализации.

¹ Пряхина М.В. Организация психологической службы в ОВД: учеб. пособие СПб.: Изд-во СПб ун-та МВД России, 2008. С. 78.

Совсем иное дело, когда страх доминирует в сознании сотрудника, парализуя его волю и способность думать. Английский философ Ф. Бекон говорил: «Нет ничего страшнее самого страха».

Внешними поведенческими проявлениями сильного страха являются: испуганное выражение лица (бледность кожных покровов, широко открытые глаза, расширенные зрачки, приподнятые и сдвинутые брови, горизонтальные морщины на лбу, открытый, эллиптической формы рот, напряженные, растянутые губы); напряженность мышц (застывшие позы, «одеревенение» движений); нарушения поведения от бессмысленных, панических, метаний до состояния ступора (человек старается «уменьшиться», садится на корточки, обхватывает голову руками, принимая так называемую эмбриональную позу).

Субъективные переживания страха выражаются в расстройстве психических познавательных процессов: снижается уровень и острота восприятия, воспоминания о травмирующем событии становятся фрагментарными, отрывочными; сознание становится туннельным, в результате чего человек испытывает растерянность, ощущает оглушенность, не понимает отчетливо смысл происходящего. Некоторые люди в состоянии сильного страха ощущают слабость, тошноту, головокружение, частые позывы к мочеиспусканию.

Для состояния страха характерны следующие телесные ощущения: неконтролируемая дрожь; слабость во всем теле; скованность в движениях; дыхание поверхностное, неритмичное; сухость в горле; холодный пот или внезапный жар; потеря или осиплость голоса; фиксация на единственном, чаще всего негативном выходе из ситуации. Неконтролируемый страх становится препятствием для эффективного выполнения задач оперативно-служебной деятельности.

В экстремальных ситуациях, в зависимости от типа нервной системы, страх может вызвать такие реакции как ступор или панику в виде защитной агрессии или бегства от источника опасности. Данные реакции биологически обусловлены витальными инстинктами, но зачастую нецелесообразны в современных условиях жизнедеятельности. В состоянии ступора человек теряет способность предпринимать какие-либо действия, влиять на ситуацию, он неподвижен, словно отключен от действительности. В панике, наоборот, человек начинает метаться, много и бессвязно говорит, суетится, но все его действия беспорядочны и малоэффективны.

Необходимо не избавляться от страха, а вырабатывать умение владеть собой при его наличии. Уверенность в собственных силах и способность действовать в экстремальной ситуации возникают при усвоении сотрудником полиции комплекса специальных знаний в области управления своим физическим и психическим состоянием.

Чувство страха, даже при понимании его бессмысленности, способно сохраняться в течение достаточно длительного времени. У каждого человека способ преодоления любого вида страха сугубо индивидуален. Но в любом случае это путь логики, а не эмоций.

Работа с чувством страха начинается с осознания того, что страх – это нормальная реакция на экстремальность ситуации. Бесстрашен не тот, кто не боится, а тот, кто умеет работать со страхом. Слово страх желательно заменить на другое, более нейтральное слово, например «беспокойство» или «волнение». «Управление волнением» человеку дается гораздо легче, чем «борьба со страхом». Сотрудник, который имеет в своем арсенале несколько отработанных алгоритмов действий в различных опасных ситуациях профессиональной деятельности, гораздо легче и успешнее справляется со своими негативными эмоциями и их физиологическими проявлениями. Если действия отработаны, то возрастает уверенность в собственных силах и появляется готовность действовать. Настрой на действие активизирует мышление, эмоции отходят на второй план, все силы организма мобилизуются на выполнение поставленной задачи. Это многократно увеличивает шансы сотрудника не только избежать возможных травм, но и эффективно выполнить поставленные задачи. Механизмы «запуска бесстрашия» есть у каждого из нас, однако они либо срабатывают в ответственный момент, либо нет. Вот почему необходимо научиться управлять ими. Чувство страха - это сигнал, призыв к действию. Когда сотрудник испытывает чувство страха, одна из самых главных задач – начать действовать не импульсивно, а осознанно. Риск неудачи и опасность для жизни многократно возрастают, если переживать страх в бездействии или в состоянии неконтролируемой активности. Осознанное действие, даже самое элементарное, отключает страх. «Шлейф» из вегетативных проявлений первоначально может выступать в качестве помехи, но постепенно интенсивность негативных телесных ощущений снизится до уровня, когда сотрудник перестанет воспринимать это как нечто значимое.

Если рассмотреть физиологию страха, то становится понятно, почему страх первоначально проявляется на вегетативном уровне. Незамедлительное применение физиологических приемов саморегуляции эмоционального состояния поможет быстрее израсходовать адреналин, так как именно он является виновником всего комплекса вегетатики при чувстве страха. Сотрудник полиции, сделав несколько простых физических упражнений (приседания, отжимания, подпрыгивания, и т. д.) – снимет излишнее напряжение, так как запас адреналина пойдет в дело. Если нет возможности активно позаниматься, то можно сделать изометрические упражнения, то есть дать мышцам нагрузку, не меняя положения тела. Делая вдох, сильно напрягаем мышцы ног, рук, спины, живота (лучше использовать крупные мышечные группы) на 4–5 секунд – и с выдохом расслабляемся, избавляясь и от адреналина, и от излишней зажатости.

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

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

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

Для работы с чувством страха эффективно также использовать различные психологические приемы, которые помогают создать необходимый «боевой» настрой, настраивают мышление на конструктивность и позитивность. Для правильного психологического настроя сотруднику полиции рекомендуется создать или подобрать для себя «мобилизующий» ритуал, то есть фразы и жесты, которые максимально настроят на выполнение профессиональных задач в экстремальных ситуациях деятельности. Например: «Я смогу это сделать (преодолеть, выполнить)! Я лучший!» и т. п.

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

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

Следователь, допрашивающий подозреваемого в ситуации конфликтного взаимодействия; сотрудник оперативного подразделения, преследующий лицо, застигнутое при совершении преступления; специалист отдела кадров, готовящий в режиме цейтнота очередной отчет; сотрудник, выведенный в распоряжение в связи с предстоящими организационно-штатными мероприятиями – все они испытывают стресс. Их проблемы не имеют ничего общего, но медицинские исследования показали, что организм реагирует стереотипно, запуская в ход одинаковую, в сущности, физиологическую реакцию стресса.

Фрустрация. Фрустрация (от лат. *frustratio* – обман, неудача, тщетное ожидание) – эмоциональное состояние, вызванное неуспехом в удовлетворении потребности или ситуацией предполагаемой невозможности ее удовлетворить. Фактически фрустрация возникает в ситуации конфликта между неудовлетворенными желаниями и ограничениями (запретами), существующими в обществе, а также в ситуации несоответствия желаний существующим возможностям.

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

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

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

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

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

3. Динамика стрессовой реакции в экстремальной ситуации

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

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

Основные стадии развития стресса (концепция Г. Селье)

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

2. Стадия сопротивления (адаптации, резистентности). На этой стадии осуществляется сбалансированное расходование адаптационных ресурсов организма. Внешне организм работает в обычном режи-

ме: признаки тревоги исчезают, уровень сопротивляемости выше обычного. Сотрудники становятся более энергичными и активными, внимание улучшается, мысль работает быстро и четко, мотивация усиливается, появляется решительность, задания выполняются с эмоциональным подъемом, с интересом, увлеченно. Однако стадия адаптации не может продолжаться бесконечно долго, так как резервные запасы ограничены. Постепенно душевный подъем исчезает, накапливается усталость, растет раздражительность, агрессивность. Если стресс-фактор продолжает воздействовать на организм, физиологический стресс сменяется патологическим – человек заболевает.

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

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

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

психотравмирующее событие, могут казаться ненормальными, их слова и поступки будут выглядеть странными, нелогичными.

Фазы травматического стресса

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

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

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

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

Следует также учитывать, что один и тот же стрессор может либо вызвать, либо не вызвать болезненной стрессовой реакции: сотрудник полиции может сформировать стойкий иммунитет к опреде-

ленным сложностям, возникающим в процессе осуществления профессиональной деятельности.

Вопросы и задания для самоконтроля

1. Раскройте понятие «экстремальная ситуация».
2. Какие факторы влияют на деятельность сотрудников полиции при выполнении служебных задач в экстремальных условиях?
3. Какие типы поведения характерны для сотрудников полиции при внезапно возникшей опасности?
4. Перечислите психологические факторы, способствующие эффективному преодолению экстремальных ситуаций.
5. Что понимается под психологической устойчивостью?
6. Охарактеризуйте состояния эмоциональной напряженности, сопровождающие профессиональную деятельность полицейских.
7. Какие основные реакции может вызвать чувство страха?
8. Перечислите физиологические и психологические приемы, применяемые для преодоления чувства страха.
9. Какие индивидуально-психологические особенности предрасполагают к аффекту?
10. Какова динамика развития стресса?
11. На какой стадии стресса происходит мобилизация внутренних резервов организма?
12. Какие фазы выделяют в травматическом стрессе?
13. В чем могут выражаться негативные последствия травматического стресса?

СПОСОБЫ САМОРЕГУЛЯЦИИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО СОСТОЯНИЯ

1. Первичная психопрофилактика негативных эмоциональных состояний.
2. Приемы неотложной психологической помощи в стрессовой ситуации.
3. Психическая саморегуляция эмоционального состояния с использованием специальных релаксационных психотехник.

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

1. Первичная психопрофилактика негативных эмоциональных состояний (до воздействия стресс-фактора).
2. Неотложная психологическая помощь (во время вредоносного воздействия).
3. Саморегуляция эмоционального состояния с помощью релаксационных приемов и методов (постстрессовая ситуация).

*Первичная психопрофилактика
негативных эмоциональных состояний*

Прислушиваясь к своим ощущениям, можно определить, где проходит грань между мобилизующим и угнетающим напряжением, понять при каком уровне стресса деятельность активизируется, а при какой интенсивности и длительности стресса появляется неуверенность в собственных силах, повышается возбудимость, усиливается раздражительность, накапливается усталость. Первичная психопрофилактика негативных эмоциональных состояний начинается с осо-

знания необходимости изменить привычный стиль жизни на анти-стрессовый. Для повышения устойчивости к вредоносному воздействию стресс-факторов необходимо должным образом «настроить» организм.

1. Рациональный режим труда и отдыха (умение правильно распоряжаться своим временем):

- планируйте свой день, все дела распределяйте по степени важности;

- научитесь быстро переключаться с работы на отдых, а также отдыхать в выходные дни;

- не сокращайте время обеда (если есть возможность, то выйдите из помещения на улицу);

- выделяйте достаточное количество времени на сон;

- слушайте классическую музыку;

- посещайте баню;

- найдите время на массаж (10 сеансов массажа 2 раза в год);

- отдыхайте на природе;

- найдите время на хобби.

2. Сбалансированное питание.

Нерегулярное питание, питание на ходу, употребление вредных продуктов, размышление о чем-то негативном во время еды, переедание – это неполный перечень ошибок в организации своего питания, которые выполняют роль серьезного стрессора для организма.

Рекомендации:

- соблюдайте режим питания (желательно принимать пищу дробно, небольшими порциями, через каждые 3 часа);

- не переедайте на ночь и не ешьте по ночам (последний прием пищи за 2-3 часа до сна);

- не злоупотребляйте дрожжевыми и рафинированными продуктами;

- включайте в рацион питания больше свежих овощей и фруктов;

- употребляйте продукты, содержащие витамины группы В, так как они первыми расходуются при стрессе (греча, овсянка, кисломолочные продукты, яйца, морепродукты, хлеб грубого помола, орехи, фасоль, спаржа, печень и т. д.);

– употребляйте продукты, повышающие жизненный тонус (салат, шпинат, капуста, паприка, зеленый лук, бананы, жирная рыба, грибы и т. д.).

3. Физическая активность.

Профессиональная деятельность сотрудников полиции предполагает значимые физические нагрузки, что учитывается при отборе кандидатов на службу в виде высоких требований к состоянию здоровья, физической подготовленности, к способности переносить длительные нагрузки. Вместе с тем, адаптируясь к условиям службы и приобретая опыт решения оперативно-служебных задач с минимальными энергозатратами, сотрудники стремятся к снижению физической активности, что негативно сказывается не только на уровне физической подготовленности полицейского, но и в целом на состоянии его здоровья. Ограничивая физическую активность служебным временем, сотрудник начинает вести малоподвижный образ жизни, оправдывая его отсутствием свободного времени и усталостью. Со временем гиподинамия становится привычным, а затем и комфортным состоянием. У сотрудника постепенно снижается способность выдерживать без болевых ощущений или дискомфорта некоторые физические нагрузки, такие как ходьба, бег, подъем по лестнице.

Если сотрудник полиции ведет малоподвижный образ жизни, то резкое изменение уровня физической активности может отрицательно сказаться на ослабленном гиподинамией организме. Необходимо постепенно увеличивать двигательную активность: от получасовых пеших прогулок (в темпе, который обеспечит оптимальную физическую нагрузку на организм) до регулярных занятий спортом. Даже разовые занятия спортом оказывают особый релаксирующий эффект, который возникает сразу после выполнения упражнений и длится до 2-х часов. Регулярные умеренные физические нагрузки оказывают долгосрочное влияние, позволяющее повысить устойчивость организма к стрессам, так как удаляют стрессовые ферменты, накапливающиеся в мышцах тела.

Рекомендации:

- утренняя зарядка (не менее 5 минут и не более 30 минут);
- плавание в бассейне (несколько раз в неделю);
- ходьба быстрым шагом по 30 минут в день или бег;
- активные игры (желательно на природе);
- занятия спортом (2–3 раза в неделю).

При экстремальных физических нагрузках (например, горные лыжи, парашютный спорт, скалолазание, занятия мотоспортом и т. д.) запускается механизм вытеснения негативных эмоций более интенсивными переживаниями.

С позиции профилактики заболеваний и укрепления здоровья, необходимо повысить уровень физической активности в часы досуга, так как регулярная физическая активность – неотъемлемая часть здорового образа жизни. Физическая активность – это любые движения тела при помощи мышечной силы, сопровождающиеся расходом энергии. Физическая активность выполняет важную роль в рамках психопрофилактики негативных эмоциональных состояний, при непосредственном воздействии стресс-фактора на сотрудника полиции, а также при реабилитации сотрудников, переживших травматический стресс.

4. «Надежный тыл» (социально-поддерживающая сеть).

– создавайте комфортные условия проживания и отдыха для восстановления сил;

– не нарушайте сложившиеся ритуалы (утренняя зарядка, музыкальная пауза, разминка, прогулка перед сном в парке и т. д.);

– формируйте надежную социальную поддержку: материальную (деньги, необходимый инструмент, услуга); эмоциональную (при отсутствии семьи данный вид поддержки может оказывать домашнее животное); информационную (нужная информация или своевременный совет).

Кроме того, необходимым условием успешности первичной психопрофилактики негативных эмоциональных состояний, является осуществление постоянного мониторинга текущего психического состояния. Лучше своевременно предупредить нарастающее состояние эмоциональной напряженности, чем бороться с ним.

2. Приемы неотложной психологической помощи в стрессовой ситуации

Компетентность полицейского в сфере эмоционально-волевой саморегуляции определяется, в том числе, способностью управлять своим состоянием в различных ситуациях профессиональной деятельности и своевременно оказывать помощь себе и другим людям в стрессовой ситуации, используя различные психологические приемы.

Обучение полицейских приемам неотложной психологической помощи для снятия состояний психической напряженности неразрывно связано с сохранением профессионального долголетия сотрудника, эффективностью его деятельности, способностью быстро адаптироваться к изменяющимся условиям окружающей действительности.

1. Отвлечение внимания.

Одним из способов позитивного переключения, выполняющего роль блокиратора для негативных мыслей и переживаний, являются упражнения на отвлечение внимания. Привлекательность метода заключается в том, что его можно применять где угодно и когда угодно, он не предъявляет каких-либо серьезных требований к психологической грамотности сотрудника, не требует серьезной внутренней работы. Даже временное отвлечение внимания от стрессовой ситуации, позволит сотруднику нормализовать эмоциональное состояние, переключить свое внимание с проблемной ситуации на нейтральную.

Способы отвлечения (переключения) внимания:

- смочить лоб, виски и руки холодной водой;
- медленно сосчитать до 10 (до 20, до 100);
- медленно выпить стакан воды, сосредоточившись на внутренних ощущениях, которые вызывает процесс поступления воды в организм;
- сделать небольшую физическую разминку;
- дать выход негативной энергии на неодушевленные предметы (разорвать или скомкать лист бумаги, стукнуть кулаком по столу, закричать и т.п.);
- применить метод локальной инвентаризации (в помещении скрупулезно пересчитать различные предметы: ручки, книги, листы бумаги; запомнить расположение предметов относительно друг друга и т.п.).
- включить музыку, посмотреть фильм.

2. Изменение отношения к стрессогенному событию.

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

Извлечение положительного опыта. Например: «Хоть я и получил неудовлетворительную оценку за экзамен, зато теперь я знаю, на что мне нужно обратить особое внимание при подготовке».

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

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

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

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

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

Более сложный вариант противострессового дыхания это дыхание на счет 7–11 (вдох выполняется 7 секунд, выдох длится 11 се-

кунд). При выполнении этого упражнения рекомендуется дышать очень медленно и глубоко, причем так, чтобы весь цикл дыхания занимал около 20 секунд. При отсутствии навыка в выполнении данного упражнения не исключаются дискомфортные ощущения и излишнее напряжение. Глубокий вдох смягчает напряжение, растянутый во времени выдох расслабляет живот. Если вы почувствовали легкое головокружение, впервые попробовав этот способ, желательно сократить время выполнения данного упражнения (например, на 3-7 секунд) и выполнять менее глубокий вдох.

5. Использование формул самоубеждения и самовнушения¹.

Самоубеждение – умение подчинять свои личные мотивы требованиям и интересам долга («Я должен», «Я смогу», «Я преодолю», «Я выдержу», «Я справлюсь» и т.п.).

Самовнушение – это метод психической саморегуляции, основанный на внушении самому себе каких-либо мыслей, желаний, образов, ощущений, состояний («Я спокоен», «Я сосредоточен и собран», «Я готов к решительным действиям», «Я вынослив и неприхотлив» и т.п.).

Следует отметить, что формулы самоубеждения и самовнушения должны быть краткими, категоричными и носить утверждающий характер. С их помощью запускается процесс нервно-мышечного расслабления, либо процесс эмоционального возбуждения, что позволяет сотруднику самостоятельно сформировать нужное психическое состояние. Использование специальных формул для коррекции функционального состояния носит, как правило, индивидуальный характер.

Для снятия состояния тревоги или страха следует использовать формулу саморегуляции, направленную на расслабление скелетных мышц. Для восстановления сил и покоя рекомендуется использовать самовнушенный сон. Сотрудник должен научиться погружать себя на определенное время в сон и самостоятельно входить из него отдохнувшим и бодрым.

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

3. Психическая саморегуляция эмоционального состояния с использованием специальных релаксационных психотехник

К специальным релаксационным психотехникам, позволяющим оказывать воздействие на свое эмоциональное состояние, можно отнести дыхательную гимнастику, технику нервно-мышечной релаксации, аутогенную тренировку. Для того, чтобы включить их в свой арсенал методов психической саморегуляции, необходимо запастись терпением и свободным временем. Без предварительной подготовки и тренировки их использование не будет оказывать необходимого эффекта.

1. Дыхательная гимнастика.

Культура дыхательных упражнений в основном заимствована из системы йогов. Контроль частоты, ритма и глубины дыхания позволяет изменять режим функционирования различных физиологических систем. Тренировка дыхания считается одним из эффективных способов регуляции эмоционального состояния. Причем с помощью изменения техники выполнения дыхания на организм оказывается либо общеуспокоительное, либо активизирующее воздействие. Известно, что дыхание с более продолжительным вдохом ведёт к активизации организма, а дыхание с более продолжительным выдохом, наоборот, вызывает успокоение.

Использование дыхательных упражнений в комплексе с другими приёмами повышает их эффективность. Особенно благоприятно их сочетание с техниками нервно-мышечной релаксации.

Для начального освоения можно предложить два вида дыхания: нижнее (брюшное) и верхнее (ключичное)¹.

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

¹ Петров В. Е., Филипенкова Н. Ю. Указ. соч. С. 27, 28.

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

2. Техника нервно-мышечной релаксации.

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

В тех случаях, когда сотрудник овладел техникой нервно-мышечной релаксации, двигательные релаксационные упражнения могут быть трансформированы в их мысленное воспроизведение, то есть в идеомоторную тренировку. Основу идеомоторной тренировки составляет сходный эффект реального и воображаемого действия. Но ключевым моментом в применении данной психотехники является обязательное освоение двигательного акта в реальности. Мысленное воспроизведение освоенных ранее актов способствует стабилизации и закреплению навыков.

3. Аутогенная тренировка.

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

управлять своим поведением и эмоциональным состоянием в экстремальных ситуациях.

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

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

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

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

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

Существуют и другие методы психической саморегуляции, позволяющие достигнуть общего релаксационного эффекта путем снижения нервно-эмоционального напряжения. Ключевой проблемой использования различных приемов и психотехнологий саморегуляции эмоционального состояния является незаинтересованность самого сотрудника в их освоении, так как это требуют не только свободного времени, но и приложения волевых усилий. Сотрудники предпочитают получить расслабляющий эффект мгновенно, без лишних энергозатрат, что приводит к употреблению алкоголя и других психоактивных веществ.

Вопросы и задания для самоконтроля

1. Перечислите основные направления работы с негативными эмоциональными состояниями.
2. В чем сущность первичной психопрофилактики негативных эмоциональных состояний?
3. Перечислите рекомендации, которых следует придерживаться для поддержания необходимого уровня физической активности.
4. Какие приемы неотложной психологической помощи рекомендуется использовать в стрессовой ситуации?
5. Какова техника выполнения противострессового дыхания?
6. Какие требования предъявляются к составлению формул самовнушения и самовнушения?
7. Что относится к специальным релаксационным психотехникам?
8. Какова техника выполнения брюшного дыхания?
9. Какова техника выполнения ключичного дыхания?
10. Для чего предназначена техника нервно-мышечной релаксации?
11. Какой принцип заложен в аутогенную тренировку?

ТРЕНИНГ РАЗВИТИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНО ВАЖНЫХ КАЧЕСТВ

1. Развитие профессиональной наблюдательности. Внимание и его основные характеристики.
2. Память, ее структура и виды. Психологические приемы развития памяти.
3. Понятие мышления и его виды. Развитие интеллектуальных способностей.

При организации и проведении тренинговых занятий участники должны соблюдать основные принципы, так как это позволит сохранить доверительную атмосферу и обеспечить ожидаемый результат. Принципы проведения тренинга развития профессионально важных качеств следующие: принцип активности, принцип открытой обратной связи, принцип «здесь и теперь», принцип доверительности и искренности в общении, принцип персонификации высказываний, принцип конфиденциальности всего происходящего в группе, принцип недопустимости критики личности.

Тренинговые занятия состоят из комплекса согласованных упражнений, направленных на формирование, развитие и коррекцию профессионально-важных характеристик специалиста. Система тренинговых упражнений направлена на развитие концентрации, распределения, переключения и других характеристик внимания, формирование навыков эффективного запечатления информации, развитие наблюдательности и зрительной памяти, развитие интеллектуальных способностей и умения анализировать информацию.

***1. Развитие профессиональной наблюдательности.
Внимание и его основные характеристики. Виды внимания.***

Профессиональная наблюдательность является одним из наиболее важных качеств, необходимых для выполнения стоящих перед полицейским служебных задач, а также необходимым условием обеспечения личной профессиональной безопасности. Профессиональная наблюдательность позволяет сотруднику полиции выявлять незаметные для обывателя, но важные для осуществления правоохранительной деятельности, криминалистически значимые признаки

объектов, а также малейшие изменения оперативной обстановки, и своевременно реагировать на эти изменения.

Так, В.Л. Васильев понимает под профессиональной наблюдательностью «способность личности замечать в воспринимаемом объекте малозаметные, но существенные детали, а также концентрацию и длительное сохранение устойчивого внимания на тех объектах и их свойствах, которые могут дать необходимую информацию»¹.

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

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

Выделяют следующие виды внимания:

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

2. Произвольное (преднамеренное) внимание – связано с приложением волевых усилий, с целенаправленной сосредоточенностью

¹ Васильев В.Л. Юридическая психология: учебник для вузов. 6-е изд. СПб.: Питер, 2009. С. 143.

человека на каких-либо объектах вследствие сознательно поставленной задачи.

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

К числу основных характеристик внимания относят:

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

2. Концентрация внимания – степень и интенсивность сосредоточенности.

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

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

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

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

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

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

Развитие профессиональной наблюдательности лучше начать с выполнения простых упражнений, предназначенных для тренировки различных свойств внимания. Например, считая до 30, вместо чисел, в

составе которых цифра 3 и чисел, делящихся на 3, говорить «не знаю». Таким образом, будут развиваться такие свойства внимания, как концентрация и устойчивость. Тренировать переключаемость и распределяемость внимания можно, организовав одновременное воздействие нескольких однородных раздражителей, например, на слуховой канал (прослушивание информации из двух-трех источников и последующий анализ качества воспринятого материала). Приобретение навыков последовательного описания внешности человека, также положительно сказывается на профессиональной наблюдательности полицейского, развитии его памяти и мышления.

2. Память, ее структура и виды. Психологические приемы развития памяти

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

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

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

Двигательная (моторная) память – память на движения и положение тела в пространстве. Первые проявления двигательной памяти носят бессознательный характер. Они относятся к первому месяцу жизни ребенка, выражаясь в двигательных условных рефлексах. Без памяти на движения мы вынуждены были бы каждый раз вновь учиться осуществлять соответствующие действия. Некоторые отличия в воспроизведенных движениях обусловлены текущим психическим состоянием человека и сложившейся обстановкой, но, в целом, общий характер движений сохраняется. Так, по рукописному тексту, записи или подписи проводят почерковедческую экспертизу, позво-

ляющую установить не только конкретного исполнителя, но и факт оказания на него давления, выполнения записи (подписи) в необычной позе, необычное психофизиологическое состояние человека (в том числе алкогольное (наркотическое) опьянение). При экспертизе текстов большого объема можно также установить пол, возраст, психические свойства личности.

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

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

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

Словесно-логическая память – это память на понятия, суждения, умозаключения; запечатление, сохранение и последующее воспроизведение прочитанного или услышанного. Словесно-логическая па-

мять является ведущей по отношению к остальным видам памяти, но при этом зависит от уровня их развития. Все виды памяти тесно взаимосвязаны между собой. Так, развивая двигательную память, мы воздействуем и на словесно-логическую. Тренируя словесно-логическую память, совершенствуем образную.

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

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

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

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

Общие условия успешного запоминания.

1. Материал актуален или интересен.
2. Запоминаящий имеет базовые знания в области заучиваемого материала.
3. Наличие внутренней мотивации или сформированной установки на длительность, полноту и прочность запоминания.
4. При запоминании материал анализируется и подвергается классификации.

5. Материал заучивается путем активных и с подглядыванием повторений.

6. При запоминании материала делаются перерывы (например, через каждые 40 минут – 10-минутная пауза).

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

3. Понятие мышления и его виды. Развитие интеллектуальных способностей

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

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

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

ние. Наглядно-образное и наглядно-действенное мышление являются видами практического мышления.

В теоретическом мышлении выделяют понятийное и образное мышление.

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

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

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

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

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

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

Вопросы и задания для самоконтроля

1. Что понимается под профессиональным наблюдением?
2. Как необходимо осуществлять профессиональное наблюдение, чтобы повысить его эффективность?
3. Каким образом развивать профессиональную наблюдательность?
4. Что понимается под вниманием?
5. Какими характеристиками обладает внимание?

6. Охарактеризуйте память как психический познавательный процесс.
7. Какие виды памяти выделяют по характеру психической активности?
8. Каковы особенности двигательной памяти?
9. Каковы особенности эмоциональной памяти?
10. Каковы общие условия успешного запоминания?
11. Охарактеризуйте мышление как психический познавательный процесс.
12. Какие уровни мышления выделяют?
13. К какому уровню относится понятийное мышление?
14. Какой вид мышления считается более совершенным?

**ПСИХОЛОГИЯ ЛИЧНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ
СОТРУДНИКОВ ПОЛИЦИИ**

1. Понятие опасности и личной безопасности в деятельности сотрудников полиции.
2. Предрасположенность к несчастным случаям в опасных ситуациях.
3. Основные факторы, влияющие на обеспечение личной профессиональной безопасности сотрудников полиции.
4. Риск в профессиональной деятельности сотрудников полиции.
5. Приемы формирования у сотрудника полиции установки на выживание.

Министерство внутренних дел Российской Федерации приняло систему мер по обеспечению собственной безопасности сотрудников полиции при решении профессиональных задач. Этот вопрос стал актуальным в связи с тем, что растёт число тяжких преступлений против личности; наличие организованной преступности; участие подразделений органов внутренних дел в «горячих точках» и ряд других особенностей.

Современная преступная среда владеет широким арсеналом приёмов шантажа, провоцирования, конфликтов и других изощрённых действий.

При решении профессиональных задач бывают ранения или гибель сотрудника, в результате затрудняется, а иногда и срывается достижение цели. Кроме того, это потеря опытного, хорошо подготовленного сотрудника.

Приоритетной и важной задачей является обеспечение безопасности сотрудников полиции.

Личное дело сотрудника – задача самосохранения при исполнении служебных обязанностей, которая превратилась в официальную задачу. Такая установка улучшает отношение сотрудника к организации и исполнению профессиональных обязанностей.

Но личная профессиональная безопасность сотрудника полиции во многом зависит от него самого: от его чётких психологических установок, овладении специальными тактиками и приёмами действий, конкретных знаний, умений и навыков обеспечения личной безопасности.

1. Понятие опасности и личной безопасности в деятельности сотрудников полиции

При осуществлении служебной деятельности сотрудниками полиции возникают ситуации, которые сопряжены с опасностью для жизни и здоровья. Их можно было бы избежать, если действия сотрудников были бы профессиональными и умелыми.

Каждый случай ранения или насильственной смерти сотрудника полиции - это трагедия для коллег, семьи и общества. Статистика гласит о росте погибших и раненых сотрудников полиции. В год погибают сотни сотрудников, более тысячи получают ранения от рук преступников. Особые мотивы нападений: избежать задержания, завладеть огнестрельным оружием, хулиганские побуждения, реакция на замечание сотрудника полиции. В процессе нападения может использоваться огнестрельное и холодное оружие, топоры, дубинки, лопаты, палки и т.п. Риску чаще подвергаются сотрудники патрульно-постовой службы полиции, участковые уполномоченные полиции, оперуполномоченные уголовного розыска, сотрудники ДПС ГИБДД, вневедомственной охраны. Можно отметить, что личная безопасность зависит от профессиональной подготовленности сотрудников, бдительности и заботы о личной безопасности. Отсутствие вышеперечисленных обстоятельств приводит к следующим ошибкам в действиях сотрудников полиции:

- не произведён личный обыск, если есть подозрения о наличии у проверяемого оружия;
- нет прикрытия друг друга;
- не использованы специальные средства (резиновая палка, баллончик со слезоточивым газом и т. д.) при сопротивлении и неподчинении требованиям сотрудника;
- не соблюдалась безопасная дистанция между сотрудником полиции и подозреваемым;
- огнестрельное оружие не приведено в боевую готовность;
- отсутствует бронежилет.

В результате вышесказанного появляется понятие «опасность».

Опасность – это стресс. Сотрудник полиции часто попадает в такие ситуации (взаимодействия с правонарушителем, аварию или катастрофу), которые могут причинить ему физический или психологический вред (ранение, возможно гибель). Осознание опасности со-

проводятся эмоциональными переживаниями и отрицательными психическими состояниями.

Различают следующие виды опасности в зависимости от степени реальности:

1. Потенциальная опасность. Можно любой контакт с правонарушителями рассматривать, как потенциально опасный, несущий в себе угрозу для жизни, здоровья сотрудника полиции. Необходимо быть бдительным, осторожным, осмотрительным с проверяемыми, подозреваемыми и правонарушителями.

2. Мнимая опасность. Опасности нет, но в сознании сотрудника полиции создаётся вымышленный образ опасной ситуации. Этому образу соответствует и план действий. В этом случае неточно оценена ситуация, преувеличены отдельные детали ситуации, неверно приняты речевые сообщения.

3. Спровоцированная опасность. Проявляется агрессивность, грубость, хамство, жестокость и т. п. со стороны сотрудника полиции, в результате сотрудник может спровоцировать на себя нападение.

4. Реальная опасность. Содержит реальную угрозу для жизни, здоровья, чести в динамике опасной ситуации.

5. Физическая опасность. Ситуация связана с возможностью причинения телесных повреждений сотруднику полиции (ранение, увечья или смерть).

6. Психологическая опасность. Острые стрессовые переживания, наличие угроз, давление, оскорбления со стороны криминальных и других лиц. Всё это приводит к развитию стойких посттравматических стрессовых ситуаций.

Любая опасная ситуация является экстремальной. К числу распространённых опасных ситуаций в деятельности сотрудников полиции следует отнести: преследование и задержание вооружённых преступников, освобождение заложников, нападение на полицейских с целью завладения огнестрельным оружием, физическое сопротивление сотрудникам полиции и др.

Личная профессиональная безопасность – это система правовых, защитных, тактических, психологических и педагогических мер. Она обеспечивает сохранение жизни и здоровья при высоком уровне профессиональных действий.

2. Предрасположенность к несчастным случаям в опасных ситуациях

Эффективность действий сотрудников полиции в опасных ситуациях различны в силу психологических особенностей и степени профессиональной подготовленности. Но возможны и противопоказания к деятельности, которая связана с контактами с правонарушителями, решением оперативных задач в процессе поиска и задержания преступника и т. д. При нахождении в опасных ситуациях профессиональной деятельности, есть категория сотрудников, которые имеют предрасположенность к несчастным случаям.

Предрасположенность к несчастным случаям проявляется в личностных качествах. Снижается надёжность действий отдельных сотрудников в опасных ситуациях, создаются предпосылки для получения ими физических или психологических травм.

При отборе кадров на службу в полицию выделяют ряд противопоказаний для определённых должностей, связанных с оперативной работой, несением патрульно-постовой службы, обезвреживанием, захватом вооружённых преступников и т. д. Наличие подобных противопоказаний не исключает возможности службы кандидата в других подразделениях органов внутренних дел: штабе, службе профилактики правонарушений, аппарате по работе с личным составом и т. п.

Существуют и устойчивые противопоказания, к их числу следует отнести:

- пониженная психологическая устойчивость;
- повышенная тревожность и страх;
- эмоциональная неуравновешенность, импульсивность в действиях, низкая устойчивость к стрессу;
- недостаточная способность к распределению и концентрации внимания;
- функциональные нарушения связи между сенсорными и двигательными процессами;
- функциональные изменения в организме (сердечно-сосудистые заболевания, диабет и т.п.);
- недостатки в работе органов чувств (зрение, слух);
- неумеренная склонность к риску;
- невыдержанность и склонность к аффективному реагированию;

- замедленная реакция и недостаточная ловкость;
- недостаточный уровень интеллектуальных способностей;
- пристрастие к алкоголю или наркотикам.

Временные факторы – это недостаточно профессиональная подготовка, неопытность, неосторожность.

К числу факторов, влияющих на предрасположенность к несчастным случаям, следует также отнести:

- нахождение в состоянии алкогольного опьянения;
- употребление алкоголя в течение суток, предшествующих деятельности в условиях опасности;
- отсутствие полноценного ночного отдыха (сон менее 8 часов);
- болезненное состояние и плохое самочувствие.

Встречаются у сотрудников нередко и такие качества, которые либо облегчают противоправные действия преступников, либо провоцируют нападения на полицейских. Это, так называемые, виктимные качества (лат. *victima* – жертва). К ним относятся следующие качества:

- излишняя доверчивость;
- неосторожность;
- легкомыслие;
- вспыльчивость;
- агрессивность;
- нечестность;
- жадность;
- жестокость;
- внушаемость;
- конформность;
- недисциплинированность;
- самонадеянность.

Важной задачей является своевременное выявление у сотрудников полиции подобных качеств и организация соответствующих воспитательных мероприятий, оказание помощи в самовоспитании и самосовершенствовании.

3. Основные факторы, влияющие на обеспечение личной профессиональной безопасности сотрудников полиции

В целях наглядности и запоминания все факторы объединяются в так называемую «звезду выживания». Она демонстрирует взаим-

ную связь факторов безопасности, помогает сформулировать установку на профессиональное совершенствование и развитие необходимых профессиональных и психологических качеств.

ЗВЕЗДА ВЫЖИВАНИЯ

ТАКТИКА

УМЕНИЕ ВЛАДЕТЬ ОРУЖИЕМ



**ФИЗИЧЕСКИЕ
КАЧЕСТВА**

ИНТЕЛЛЕКТ

ЭКИПИРОВКА

Выделены основные факторы, которые обеспечивают безопасность, учитывая практику работы органов охраны правопорядка многих стран мира.

Факторы и тактика поведения сотрудников полиции в опасных ситуациях включает в себя следующие действия:

1. Тактика поведения сотрудников по поддержанию правопорядка в опасных ситуациях. Она включает: диагностику обстановки и поведения подозреваемых или правонарушителей; принятие оперативного решения, разработка плана деятельности; применение мер воздействия для разрешения ситуации.

2. Физическая подготовленность предполагает развитие общефизических качеств: сила, выносливость, ловкость.

3. Техническая подготовленность представлена тремя группами умений:

- умения наносить удары кулаками и ногами;
- умение выполнять защитные действия и блоки;
- умение проводить болевые и удушающие приёмы.

4. Умелое использование предметов экипировки: применение защитных средств; умение оперативного применения предметов экипировки.

5. Искусство в применении огнестрельного оружия. Сотрудник

должен уметь стрелять поразличного рода мишеням (неподвижным, движущимся); стрелять в различных условиях видимости (день, вечер, ночь), на улице, в помещении; уметь быстро обнажать оружие.

6. Профессионально-психологическая подготовленность. Действие этого фактора способствует сформировать познавательные, эмоциональные, морально-психологические, волевые и коммуникативные качества.

Все эти качества характеризуют психологический потенциал сотрудника полиции по отношению к деятельности в ситуации опасности.

4. Риск в профессиональной деятельности сотрудников полиции

Профессиональный риск является объективным условием деятельности сотрудников разных служб и подразделений органов внутренних дел. Снизить профессиональный риск до возможного минимума – сложная и комплексная проблема. Этим можно обеспечить личную профессиональную безопасность сотрудников.

Рискованное поведение зависит от ситуации, деятельности и личностных качеств полицейского. Собственно, риск – это действия сотрудника полиции в опасной ситуации. Исход ситуации может быть неопределённым. Возможно, обнаружатся неблагоприятные последствия в случае неудачи.

При принятии решения о риске, полицейский может учитывать два основных фактора:

- вероятность неудачи;
- величина неудачи (величина рассматривается как ожидаемый ущерб).

Сотрудник полиции может действовать с большой или меньшей степенью риска в одной и той же ситуации. При этом степень эффективности достижения результатов деятельности может различаться. Бывает, при рискованном поведении цель деятельности достигается быстрее и с минимальными потерями. Благоприятный исход при риске связан со степенью обоснованности (оправданности) или необоснованности (неоправданности) принятия решения сотрудником полиции о рискованном поведении.

Обоснованный риск подразумевает адекватную оценку соотношения между положительным результатом и неудачей или проигрышем.

Существуют два типа ситуаций риска. Первый тип ситуации предполагает, что сотрудник полиции способен предвидеть последствия своих действий или действий окружающих. Это даёт ему возможность отказаться от рискованного поведения. Второй тип ситуации предполагает невозможность отказа от рискованного поведения, так как могут произойти негативные последствия (катастрофа, гибель людей).

Решающее значение для обоснованного решения о риске играет адекватная оценка сотрудниками полиции обстановки, конкретных действий правонарушителей, физического состояния потерпевших, своих профессионально-психологических возможностей.

Особо значимыми свойствами для принятия решения о риске являются:

- профессиональная компетентность;
- уверенность в себе;
- опыт к действиям в опасных ситуациях;
- самообладание.

Препятствием к осторожному и адекватному поведению в опасной ситуации является склонность личности к риску. Это отражение комплекса личностных качеств сотрудника полиции: потребности в самоутверждении, мотивация труда, тревожность, импульсивность, агрессивность. Лица, которые стремятся к доминированию над другими, выбирают поведение, содержащее риск. Если развито стремление к успеху – предпочитают варианты поведения со средним уровнем риска. Лица с высоким стремлением к избеганию неудачи предпочитают варианты поведения с низким или высоким уровнем риска. Уклонение от разумного риска, выбор необоснованного поведения наблюдается у сотрудников полиции с высокой степенью тревожности.

Пережитая опасность влияет на принятие полицейским решения о риске. Попадая в опасную ситуацию, сотрудник полиции в дальнейшем деятельности может испытать на себе один из эффектов: «эффект Карпентера» – сотрудник полиции, получивший отрицательный опыт опасной ситуации, теряет веру в собственные силы и воспринимает каждую ситуацию подобно предыдущей. «Эффект

обоженных пальцев» даёт возможность полицейскому стать более осмотрительным, осторожным, бдительным.

Для сведения риска к минимуму существует правило взаимной страховки.

Нельзя действовать в одиночку в неясных ситуациях. При несении службы необходимо обязательное совместное выполнение служебных обязанностей несколькими сотрудниками в целях личной безопасности по принципу: один проверяет, другой страхует.

- Прикрывают – товарищи, укрываешься – сам.
- Один сотрудник прикрывает – другой движется.
- Знай своего напарника.
- Обращаясь за помощью – оцени помощника.
- Придерживайся планов, разработанных совместно с партнером.
- Проси поддержку, если риск велик.
- Сначала наручники – потом обыск.

Ситуации бывают различные, поэтому рекомендации необходимо расставлять по приоритетам, главное, чтобы они составляли основу для повышения уровня личной безопасности полицейского и эффективных действий согласованности при совместном выполнении служебных задач.

5. Приемы формирования у сотрудника полиции установки на выживание

Установка на выживание – это готовность и предрасположенность сотрудника полиции к целенаправленной, надежной и характеризующейся достаточным уровнем самозащиты деятельности.

Установка на выживание включает три элемента:

- познавательный (сотрудник полиции реально осознаёт вовлечение в ситуацию);
- эмоционально-оценочный (полицейский придерживается внутреннего убеждения, что не станет жертвой в опасной ситуации);
- поведенческий (сотрудник полиции приближается к подозреваемым, предвидя возможное их сопротивление).

Гарантия эффективных и надёжных действий сотрудника ОВД в опасных для жизни и здоровья ситуациях это: воспитание разумного и мотивированного риска, преодоление чувства страха, развитие осмотрительности и бдительности.

Каждый полицейский знает – служба связана с риском. Но многие начинают в это верить, когда рядом свистят пули. Необходимо осознавать степень риска до возникновения реальной опасной ситуации.

Обязательство о выживании

Я, _____,
(фамилия, имя, отчество)

являясь _____
(должность)

осознаю, что вовлечение меня в ситуацию, связанную с применением огнестрельного оружия или иных форм насильственных действий, является реальной возможностью. Я буду постоянно придерживаться моего обязательства избегать того, чтобы стать жертвой в такой ситуации. И поэтому всегда буду:

- в любых обстоятельствах приближаться ко всем подозреваемым и правонарушителям, предвидя их сопротивление;
- никогда не недооценивать подозреваемого или правонарушителя;
- внимательно оценивать, надо ли приближаться к подозреваемому человеку или подозрительному месту;
- следить за руками подозреваемых и правонарушителей;
- соблюдать безопасную пространственную дистанцию до подозреваемого, проверяемого или правонарушителя;
- думать о «прикрытии» и постоянно создавать его с помощью других работников;
- оперативно принимать решения использовать в полной мере законные средства обуздания сопротивляющихся;
- надевать наручники на подозреваемых и сопротивляющихся;
- обыскивать их не спеша и тщательно;
- надевать бронежилет на время операции;
- ценить важность искусства в стрельбе и подготовленности к рукопашному бою; эффективно использовать огнестрельное оружие в предусмотренных законом случаях;
- предвидеть худшее и быть готовым к нему, разработав на этот случай план действий.

Я буду способен выжить в опасной ситуации и одержу победу при любой конфронтации с правонарушителями, где будет применено насилие. Я буду следовать этому обязательству в любых ситуациях, связанных с применением огнестрельного оружия и иных форм насильственных действий.

(число, месяц, год)

(подпись)

Вопросы и задания для самоконтроля

1. Раскройте понятие «опасность».
2. Перечислите виды опасности.
3. Какова специфика потенциальной опасности?
4. Охарактеризуйте мнимую опасность.
5. Чем может быть вызвана спровоцированная опасность?
6. Назовите факторы, влияющие на предрасположенность к несчастным случаям?
7. Перечислите основные факторы, обеспечивающие безопасность сотрудника полиции.

**ПСИХОЛОГИЯ МАССОВЫХ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ
ЯВЛЕНИЙ**

1. Психологические особенности толпы.
2. Механизмы образования толпы.
3. Виды толпы. Управление толпой.

Первоначально понятие «толпа» ассоциировалось с массой. Вместе с тем данные понятия не являются синонимами, хоть и имеют определенную взаимосвязь между собой. Понятие «масса» характеризует любое множество людей, сконцентрированных в определенном месте. Не любая масса людей – толпа, но любая толпа – это масса. Массовость выступает одной из характеристик толпы. Большие скопления людей на рынках, вокзалах, на главных улицах города, в местах расположения достопримечательностей, могут быть описаны как массы, так как не обладают характеристиками толпы. Вместе с тем, при возникновении какого-либо даже незначительного повода масса легко превращается в толпу.

1. Психологические особенности толпы

Толпа является весьма специфичной социальной группой. В отличие от группы у толпы нет изначально какого-либо вида деятельности, но есть схожие интересы и общий объект внимания. Например, и группу любопытствующих недалеко от места происшествия, и людей в час пик у входа в метро объединяет общий объект внимания. Толпа – всегда физически цельное, видимое и действующее множество людей.

Возникновению толпы способствуют следующие условия:

1. Наличие экстремального события, нарушающего привычные условия и затрагивающее интересы многих людей (начало военных действий, стихийное бедствие, авария, катастрофа, пожар, террористический акт, захват заложников и т. д.). Чем в большей степени проявляется реальная или мнимая угроза, тем больше сплоченность людей в толпе, тем большая враждебность к тем, кто играет роль препятствия для удовлетворения значимых в данный момент потребностей.

2. Отсутствие четкой информации, позволяющей дать исчерпывающую оценку данному событию.

3. Отсутствие или недостаточная организация управления людьми в данной ситуации.

Чтобы понять, что представляет собой толпа, как социально-психологическое явление, необходимо сначала определить, какие особенности отличают толпу от других массовых скоплений людей.

Психологические особенности толпы:

1. Эмоциональная возбудимость.
2. Отсутствие структурной организации.
3. Пространственная близость (контактность).
4. Общий объект внимания.
5. Отсутствие общей осознанной цели.
6. Высокая степень внушаемости участников.
7. Сходство эмоционального состояния участников.
8. Кратковременность существования.

Толпа – бесструктурное скопление людей, лишенных ясно осознаваемой общности целей, но взаимно связанных сходством эмоционального состояния и общим объектом внимания.

Понятие «толпа» ввел в науку французский социолог Г. Лебон. В 1895 г. он написал книгу «Психология народов и масс», где изложил суть своей концепции. Г. Лебон считал, что толпа представляет собой скопление людей, характеризующееся повышенной эмоциональностью, подчинением закону «иррационального психического единства».

Толпа выступает самым сложным и самым важным субъектом стихийного массового поведения при мероприятиях по охране общественного порядка, так как предполагает взаимодействие сотрудника полиции с людьми, действующими единодушно, эмоционально и иррационально. Учет факторов, от которых зависит поведение человека в толпе, помогает понять, каким образом при взаимодействии с толпой максимально обеспечить личную безопасность и безопасность других людей.

Характеристика психологического состояния лица, находящегося в толпе:

1. Подавленное чувство ответственности за собственные поступки. Находясь в толпе, человек попадает под ее влияние и постепенно утрачивает самоконтроль, так как считает свои действия одоб-

ренными подавляющим числом окружающих. Наличие рядом большого количества людей, которые, благодаря особому эмоциональному подъему, не задумываясь, совершают различные преступления, дает ощущение правоты, и любые незаконные действия совершаются с «чистой совестью». Находясь в толпе, человек утрачивает индивидуальные особенности, характерные его личности.

2. Повышенная возбудимость и восприимчивость к поведению других. В толпе у человека снижается, а в некоторых случаях и полностью утрачивается, способность мыслить рационально. В тоже время эмоциональное начало выходит из-под контроля, и человек заражается эмоциями, характерными для данного вида толпы. Эмоциональное состояние отдельных лиц, а также невербальное выражение ведущих эмоций посредством мимики и жестов, подсознательно воздействует на стоящих рядом лиц, и способствуют возникновению у них аналогичного состояния. Поэтому люди в толпе отличаются повышенной возбудимостью и склонностью к аффектам. Для человека в толпе характерно туннельное восприятие окружающей действительности, благодаря чему он не понимает отчетливо смысл происходящего, а воспоминания о событии носят фрагментарный и отрывочный характер.

3. Наличие чувства силы. Человек, вовлеченный в толпу, ощущает себя единым с ней организмом, и приобретает, благодаря ее численности, сознание непреодолимой силы.

Все это психологически располагает находящихся в толпе людей совершать иррациональные, рискованные и безответственные поступки, на которые они не решились бы в обычных условиях.

Поведение людей, попавших в толпу, характеризуется следующими особенностями: вербальная коммуникация снижается до выкрикивания отдельных фраз, слов, междометий; движения становятся порывистыми, бесцельными; в целом характерно подражание поведению и поступкам более активных участников толпы; настроение часто меняется (от ярости до плаксивости и т.п.); возникает потребность сбиваться в более плотную группу.

Толпа, представляя собой единый организм, характеризуется следующими особенностями мышления:

1. Толпа мыслит образами.
2. Толпа не рассуждает и не обдумывает.
3. Толпа никогда не стремится к правде.

4. В толпе нет предумышленности (действует под влиянием минуты).

5. Толпа авторитетна и нетерпима в своих суждениях.

6. Толпа стремится к простым решениям.

Приведенные характеристики определяют характер и поведение всей толпы в целом. Варианты поведенческих реакций зависят от состава толпы и повода, по которому она собралась. Так, в толпе, возникшей на религиозной основе, более выражена подчиненность лидеру. Однако выявленные характеристики поведения присутствуют в любой толпе, независимо от причин ее возникновения, социально-демографического состава и культурной принадлежности.

2. Механизмы образования толпы

Психологами выделяются два основных механизма образования толпы: слухи и циркулярную реакцию (эмоциональное кружение).

Слухи – это передача эмоционально значимых для аудитории сведений.

Слухи представляют собой особый феномен толпы. Они необходимы для краткосрочного всплеска эмоций, а также поддержания особого эмоционального настроения в толпе. С их помощью можно воздействовать на толпу, так как они либо возбуждают, либо успокаивают эмоции. Чем больше заинтересованность людей в определенной информации, тем больше вероятность возникновения слухов, а также скорость распространения и влияние на поведение толпы. В процессе передачи слухи трансформируются под запросы толпы: становятся короче, конкретнее, эмоциональнее, утрачивают точность, дополняются новыми «фактами». На неискушенный взгляд, слухи подчас кажутся явлением беспричинным либо обуславливаемым исключительно чьими-то провокационными намерениями. Действительно, иногда слухи намеренно запускаются специально нанятыми провокаторами. Но не любой слух «приживается» в конкретной аудитории и в определенной ситуации. Необходима подходящая почва, чтобы слух прижился. Изучая, почему один слух быстро охватывает толпу, побуждая ее к действиям, другой, распространяясь, не оказывает серьезного влияния на поведение толпы, третий умирает, едва успев родиться, психологи выделили два фундаментальных и ряд дополнительных факторов.

Причины возникновения слухов:

1. Дефицит или неопределенность информации, которой аудитория готова верить.

2. Заинтересованности людей в предмете слуха.

3. Дополнительные факторы (возможность для информатора повысить свой личностный статус в толпе, для толпы – оптимизация эмоционального баланса, понижение или повышение эмоционального напряжения до оптимального уровня).

Циркулярная реакция – взаимное заражение, т. е. передача эмоционального состояния на психофизиологическом уровне контакта между организмами.

Эмоциональное кружение снижает роль личностного опыта, индивидуальной и ролевой идентификации, здравого смысла. Циркулярная реакция способствует утрате индивидуальных различий. Индивид, становясь частицей толпы, действует и мыслит «как все». Циркулируя, ведущая эмоция (страх, гнев, печаль, радость) объединяет людей в единый организм, причем чувства всех отдельных единиц, образующих толпу, принимает одно и то же направление. Толпа чувствительна к импульсам, источник которых находится внутри ее, и практически невосприимчива к внешним импульсам. Попытка воздействовать на толпу «из вне» логическими аргументами может оказаться несвоевременной и просто опасной, так как в толпе существуют барьеры против всякого рационального довода.

Эмоциональное кружение на различных массовых мероприятиях (концерт, спектакль, митинг) выполняет роль объединяющего и мобилизующего фактора, но, выйдя из-под контроля, оборачивается своей противоположностью – становится фактором деградации и разрушения совместной деятельности.

Таким образом, циркулярная реакция:

- снижает критичность людей;
- увеличивает внушаемость к воздействиям, исходящим из толпы;
- снижает способность воспринимать сообщения из внешнего источника;
- стимулирует распространение ведущих эмоций и чувств;
- ведет к стиранию индивидуальных различий.

Фрейд отмечал, что, собираясь большой массой, люди утрачивают все моральные достижения, оставляя на их месте лишь самые примитивные, самые древние, самые грубые психологические установки. Римляне говорили: «Все сенаторы мужи достойные, а римский сенат –

злобный зверь». Г. Лебон указывал на то, что парламенты часто превращаются в толпу, и мы до сих пор наблюдаем подобное в телевизионных передачах. Русская поговорка «Мужик умён, да мир дурак» передает ту же мысль о потере личностью в массе здравого смысла.

3. Виды толпы. Управление толпой

Большое количество наблюдений и психологических исследований массового стихийного поведения позволили вывести условную классификацию разновидностей толпы по поведению составляющих ее индивидов. Выделяют два основных типа толпы: пассивную (выжидательную) и активную (действующую).

Пассивная толпа представляет собой стихийное скопление людей без ярко выраженного эмоционального компонента. В пассивной толпе люди в основном спокойно ожидают чего-то (например, толпа зевак, собравшихся по поводу какого-либо происшествия, ждет разрешения ситуации; люди, собравшиеся на стадионе, ожидают начало матча и т. д.). Толпа пассивного характера быстро собирается и также быстро расходуется.

Различают следующие виды пассивной толпы:

1. Окказиональная (случайная) толпа.
2. Конвенциональная (условная) толпа.
3. Экспрессивная толпа.

Окказиональная толпа является самым простым и наиболее часто встречающимся видом толпы. Большинство людей не только лично наблюдали данный вид толпы, но и хоть один раз в жизни становились ее участником. Поводом для сбора толпы «зевак» может стать любое уличное происшествие. Главное, чтобы оно было неожиданным, привлекающим к себе внимание. Людей в случайной толпе объединяет желание получить информацию о событии, свидетелем которого они стали (пожар, несчастный случай, поведение человека, резко выходящее за границы общепринятого и т.п.). Случайную толпу следует отличать от флешмоба. Флешмоб (от англ. *flash* – миг, мгновение, *mob* – толпа) – это тщательно продуманная, организованная массовая акция, имеющая определенные правила поведения для ее участников. Акции флешмоба, пробуждая любопытство случайных прохожих, превращают последних в окказиональную толпу. Мобберы (участники флешмоба) людей в такой толпе называют «кузьмичами».

Конвенциональная толпа собирается по поводу заранее объявленного события: боксерский или футбольный матч, митинг, концерт рок-

группы и т. д. Участники конвенциональной толпы готовы соблюдать определенные правила (условности, конвенции), но лишь до определенного момента. Любое событие, вызвавшее у конвенциональной толпы всплеск эмоций, моментально превращает ее или в экспрессивную, или в агрессивную толпу (в зависимости от значимости стимула, от реакции на событие окружающих людей, от эмоционального настроения и готовности толпы к действиям и т. п.).

Следует отличать конвенциональную толпу от публики, собравшейся в консерватории, в театре или в цирке, так как у них преобладает настрой на получение положительных эмоций от мероприятия. И даже в случае, если они не смогут удовлетворить свои культурные потребности, то самой негативной реакцией будет «освистывание» актеров или отрицательные отзывы в сети «Интернет». У них отсутствует установка на нарушение поведенческих норм, вследствие чего физическая агрессия маловероятна. Вместе с тем, публика – это масса людей, и возможность шокирующего стимула превратить публику в толпу все же реальна. Например, если в здании возникнет пожар или начнется стрельба, то вместо публики организаторам мероприятия придется иметь дело с панической толпой.

Особенностью конвенциональной толпы является ее готовность преобразиться и принять другую форму. Фанаты, идущие на футбольный матч, заранее запасаются файерами, дымовыми шашками и другими пиротехническими изделиями. Известны случаи, когда болельщики во время игры стреляли из ракетниц, кидали на футбольное поле монеты, иногда остро заточенные, бутылки. Организаторы футбольных матчей (рок-концертов и т. п.) обязаны учитывать, что имеют дело с толпой, которая хоть и формируется как конвенциональная, но непременно примет другие формы. Они должны уметь прогнозировать возможность неблагоприятного развития событий и владеть адекватными приемами воздействия, чтобы ситуация не вышла из-под контроля.

Экспрессивная толпа представляет собой скопление людей, ритмически выражающих какую-либо эмоцию: радость, воодушевление, возмущение и т. д. Спектр эмоциональных доминант здесь очень широк, а главная отличительная черта – ритмичность выражения. Речь идет о людях, скандирующих лозунг на митинге или манифестации, громко поддерживающих любимую команду или клеймящих судью на стадионе, танцующих на карнавале и т. д. Болельщики футбольных команд имеют свой набор ритуальных действий, которые выполняются ритмически – скандирование речевок-кричалок, хлопанье в ладоши, раскачивание и т. д.. Речевки (на сленге фанатов – «шизовки») могут

произноситься как для поддержания любимой команды (На свете нет, мы скажем прямо, команды лучше, чем «Динамо»), так и для унижения болельщиков или игроков из команды противника (Что на поле за дыра? – То защита Спартака!).

В ряде случаев процесс ритмического выражения эмоций может принять особенно интенсивную форму, и тогда возникает особый феномен массового экстаза.

Экстатическая толпа – крайняя форма экспрессивной толпы, находящейся в состоянии экстаза. В экстазе люди самозабвенно истязают себя цепями, доводят себя до невменяемости под нарастающий ритм неистового моления в секте «трясунов» или в танце на бразильском карнавале, рвут на себе одежду в ритме рока.

Наиболее опасным видом стихийного массового поведения, считают действующую (активную) толпу. Различают следующие виды активной толпы:

1. Стяжательская толпа.
2. Паническая толпа.
3. Агрессивная толпа.
4. Повстанческая толпа.

Стяжательская толпа – совокупность людей, стремящихся обладать какой-либо ценностью и вступивших в связи с этим в неорганизованный конфликт. Жажда обладания ценностью становится тем сильнее, чем меньше возможности стать ее обладателем. Иногда к сильному желанию удовлетворить возникшую потребность примешивается страх, страх остаться ни с чем. Ценностью для стяжательской толпы чаще всего являются предметы материального мира. Во время распродаж организаторы мероприятий могут столкнуться со стяжательской толпой, участники которой движимы желанием завладеть чем-либо как можно быстрее. Стяжательская толпа может возникнуть и при посещении какой-либо выставки, когда время проведения выставки ограничено, а желающих ее посетить очень много.

Паническая толпа – это совокупность людей, объединенных стремлением избежать реальной или воображаемой опасности. Эмоциональной доминантой здесь выступает чувство страха (ужаса).

Паническое поведение не только не является спасительным, но и очень часто становится более опасным фактором, нежели то событие, которое непосредственно его спровоцировало.

Средства борьбы с индивидуальной паникой:

1. Задержать дыхание на 10 сек.
2. Замедлить дыхание.

3. Сосредоточенно считать или мысленно выполнять простые математические действия.

4. Сделать себе больно (например, ущипнуть себя).

5. Представить что-нибудь приятное (это отвлечет внимание от шокирующего стимула).

6. Подавить желание бежать туда, куда бежит вся толпа.

Агрессивная толпа – скопление людей, стремящихся к разрушению или уничтожению любых препятствий, возникающих на их пути. Агрессивная толпа в процессе формирования проходит ряд этапов:

1. Возникновение повода – событие или факт, привлечший внимание людей, и, зачастую, неправильно ими истолкованный.

2. Появление первых тревожных слухов – формирование точки зрения людей на событие.

3. «Брожение умов» – рост численности группы и превращение ее в толпу (слухи упрощаются, распространяются и претерпевают сильную трансформацию).

4. Превращение толпы в угрожающе-действующую – циркулярная реакция, кружение (люди приходят в движение), формирование образа врага и готовность к активным действиям.

5. Превращение толпы в агрессивно-действующую – развертывание антиобщественного поведения людей, то есть собственно массовые беспорядки.

Агрессивная толпа – самый опасный вид действующей толпы. Она разнородна по составу, по целям и преобладающим эмоциям составляющих ее индивидов.

Структура агрессивной толпы:

1. Ядро толпы – люди, определяющие цели (не исключено наличие лидеров (зачинщиков), направляющих толпу против определенного объекта).

2. Активные участники толпы – лица, принимающие цели.

3. Стяжательная часть толпы – лица, которые воспользовались сложившейся ситуацией для личного обогащения (разбой, грабежи).

4. Любопытствующая часть толпы – лица, слабо понимающие цели и суть происходящего, но в силу любопытства и под влиянием эмоционального возбуждения, примкнувшие к толпе. Они являются самой разряженной частью толпы.

Эффективные средства управления агрессивной толпой:

1. Переориентирование внимания индивидов, составляющих толпу.

2. Объявление по громкоговорителю о том, что скрытыми камерами осуществляется видеосъемка участников толпы.
3. Обращение к участникам толпы с названием конкретных фамилий, имен, отчеств, наиболее распространенных в данной местности.
5. Применение мер по захвату и изоляции лидеров толпы.
6. Распространение в толпе слухов, которые могут вызвать страх: «Они идут! У них оружие!».
7. Сильное шоковое воздействие (использование водометов).
8. Использование ритмичной музыки.

Особой разновидностью агрессивной толпы является *повстанческая толпа*, которая по ряду признаков сходна с агрессивной (преобладает чувство злости), но отличается от нее социально справедливым характером возмущения.

Классификация видов толпы весьма условна, так как важным свойством толпы является ее превращаемость. Если толпа образовалась, она способна сравнительно легко превращаться из одного вида (подвида) в другой. Самый элементарный пример спонтанных превращений можно увидеть на футбольном матче. С началом игры конвенциональная толпа превращается в экспрессивную, и важнейшая задача организаторов – принять все необходимые меры, чтобы в ходе матча или по его окончанию предотвратить ее превращение в агрессивную, в стяжательскую (когда тысячи возбужденных болельщиков одновременно устремляются к единственному выходу) или в паническую (спровоцированную дракой, пожаром, стрельбой и т. д.).

Как помочь себе и тем, кто рядом, если вы оказались в толпе:

1. Передвигайтесь по движению ходу толпы.
2. Будьте дальше от витрин, не хватайтесь за деревья, столбы – старайтесь избегать тех мест, где толпа может вас зажать.
3. Ни в коем случае не спускайтесь в метро или подземный переход, так как в силу ограниченного пространства там возникает большая вероятность причинения травм.
4. Старайтесь выбраться из центра толпы к периферии. В ядре аккумулируется эффект циркулярной реакции, и оказавшийся там, сильнее испытывает его влияние. Главное правило: «Проникая в толпу, думай, как будешь из нее выбираться!»
5. Застегните наглухо всю одежду, снимите шарф, постарайтесь исключить все, что может зацепиться.
6. Освободите руки от всех предметов, согните их в локтях.
7. В ряду сцепитесь друг с другом локтями, при этом, ритмично выкрикивайте хором несколько слов, например: «Не толкай!».

8. Не нагибайтесь за упавшими вещами, что бы вы ни потеряли. Нет ни единой вещи, которая была бы дороже вашей жизни.

9. Старайтесь удержаться на ногах. Если вы упали, то необходимо свернуться быстро клубком, закрыть голову руками, поджать ноги и попытаться рывком встать с земли по ходу движения толпы.

10. Не приближайтесь к агрессивно настроенным лицам и группам лиц.

Наблюдения за поведением толпы показывают, что вне зависимости от религиозных убеждений, этнической принадлежности, уровня культурного развития, люди в толпе во всех странах мира ведут себя однотипно. Эмоциональное возбуждение, присущее толпе, стирает расовые, этнические и культурные различия. Человек как бы выпадает из культуры, приходит в первобытное состояние, где им завладевают инстинкты.

Вопросы и задания для самоконтроля

1. Какие условия способствуют возникновению толпы?
2. Какими психологическими особенностями обладает толпа?
3. Чем толпа отличается от массы людей?
4. Охарактеризуйте психологическое состояние человека в толпе.
5. Какими особенностями характеризуется поведение людей в толпе?
6. Какие особенности мышления присущи толпе?
7. Определите механизмы образования толпы.
8. Какую роль выполняют в толпе слухи?
9. Какова роль циркулярной реакции?
10. Какие виды пассивной толпы выделяют?
11. Какие различают виды активной толпы?
12. Какие средства могут помочь при борьбе с индивидуальной паникой?
13. Какие этапы проходит агрессивная толпа в процессе формирования?
14. Перечислите средства управления агрессивной толпой.
15. Как помочь себе и тем, кто рядом, если вы оказались в толпе?

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Настоящее учебное пособие было посвящено значимым аспектам психологической подготовки сотрудников полиции. Эффективность выполнения служебных задач во многом зависит от компетентности сотрудника полиции в сфере профессионального общения, в том числе умения устанавливать психологический контакт и разрешать конфликтные ситуации, сохранять самообладание в опасных ситуациях профессиональной деятельности. Безусловно, рассмотренные темы не охватывают весь круг проблемных вопросов в сфере психологической подготовки сотрудников полиции к реалиям профессиональной деятельности. Дальнейшее развитие прикладной психологии и внедрение психологических методов и методик в профессиональную деятельность сотрудников полиции будут способствовать повышению ее эффективности.

СПИСОК НОРМАТИВНЫХ ПРАВОВЫХ АКТОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

*Нормативные правовые акты**

1. Федеральный закон от 30.11.2011 № 342-ФЗ «О службе в органах внутренних дел Российской Федерации и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».
2. Приказ МВД России от 10.08.2012 № 777 «Об организации морально-психологической подготовки в органах внутренних дел Российской Федерации».
3. Приказ МВД России от 11.02.2010 № 80 «О морально-психологическом обеспечении оперативно-служебной деятельности органов внутренних дел Российской Федерации».
4. Приказ МВД России от 31.03.2015 №385 «Об утверждении Порядка организации подготовки кадров для замещения должностей в органах внутренних дел Российской Федерации».

Литература

Основная:

1. Водопьянова Н., Старченкова Е. Синдром выгорания. 2-е изд. СПб.: Питер, 2016. – 358 с.
2. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. СПб.: Питер, 2011.– 574 с.
3. Караяни А. Г., Цветков В. Л. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: учеб. пособие для вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.– 247 с.
4. Профессиональное обучение сотрудников органов внутренних дел (профессиональная подготовка полицейских): учебник: в 2 ч. / под общ. ред. В.Л. Кубышко. Часть 1. – М.: ДГСК МВД России, 2015. – 232 с.
5. Цветков В. Л. Психология конфликта: от теории к практике: учеб. пособие. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013.
6. Юренкова В.А., Душкин А.С. Психология общения и переговоров: учеб. пособие. СПб.: Изд-во СПб ун-та МВД России, 2014. – 112 с.
7. Юренкова В.А., Душкин А.С., Кораблев С.Е. Психология конфликта: учеб. пособие. СПб.: Изд-во СПб ун-та МВД России, 2014. – 171 с.

Дополнительная:

1. Васильев В. Л. Юридическая психология. СПб.: Питер, 2009. – 609 с.
2. Гришина Н. В. Психология конфликта. 2-е изд. СПб.: Питер, 2008. (Серия «Мастера психологии»). –544 с.

* Все нормативные правовые акты приводятся в соответствии с данными официального правового интернет-портала pravo.gov.ru (дата обращения: 26.05.2016).

3. Кобозев И.Ю. Психологическое обеспечение оперативно-служебной деятельности сотрудников органов внутренних дел: учеб. пособие. СПб.: Изд-во СПб ун-та МВД России, 2013. – 220 с.
4. Кораблев С. Е. Тренинг развития коммуникативной компетентности сотрудников правоохранительных органов: учеб. пособие. М.: ЦОКР МВД России, 2009. – 240 с.
5. Кораблев С.Е. Психология в деятельности сотрудников подразделений органов внутренних дел по делам несовершеннолетних: учеб. пособие. Воронеж: Воронежск. ин-т МВД России, 2009. – 193 с.
6. Организация психологического обеспечения деятельности сотрудников ОВД в экстремальных условиях: метод. пособие / под общ. ред. В.М. Бурькина. М.: ИМЦ ГУК МВД России, 2004. – 240 с.
7. Основные виды деятельности и психологическая пригодность к службе в системе органов внутренних дел: спр. пособие / под ред. Бовина Б.Г., Мягких Н.И., Сафронова А.Д. М., 1997. – 294 с.
8. Петров В. Е., Филипенкова Н. Ю. Психотехнологии оказания помощи и самопомощи сотрудникам полиции в экстремальных условиях: учеб.-метод. пособие. 2-е изд., перераб. и доп. Домодедово: ВИПК МВД России, 2011. – 113 с.
9. Профилактика профессиональной деформации личности сотрудника органов внутренних дел: методическое пособие. М.: ГУК МВД России, 2004. – 186 с.
10. Романов В.В.. Юридическая психология: учебник. М.: Юрист, 1998. – 488 с.
11. Социальная психология: учебник для вузов. – 5-е изд., испр. и доп. М.: Аспект Пресс, 2003. – 364 с.
12. Фомина Т.Ф. Юридическая психология (психология в деятельности следователя): учеб. пособие. СПб.: Изд-во СПб ун-та МВД России, 2009. – 369 с.

Учебное издание

Зуева Евгения Геннадьевна,
кандидат психологических наук;
Жидкова Ольга Александровна;
Елесина Ирина Геннадьевна,
кандидат педагогических наук

**ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА
СОТРУДНИКОВ ПОЛИЦИИ**

Учебное пособие

Редактор *Свишья Н.О.*
Компьютерная вёрстка *Свишья Н.О.*
Дизайн обложки *Савиных А.И.*

Подписано в печать 29.08.2016. Формат 60x84^{1/16}.
Печать цифровая. Объем 8,5 п.л. Тираж 500 экз.
(1-й завод 100 экз.) Заказ № 81/16

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