БЕЛГОРОДСКИЙ ЮРИДИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ МВД РОССИИ
ИМЕНИ И.Д. ПУТИЛИНА

К.Н. Лобанов, В.В. Шахов, К.С. Колесник

ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА СОТРУДНИКОВ ПОЛИЦИИ К ВЫПОЛНЕНИЮ СЛУЖЕБНЫХ ЗАДАЧ, СВЯЗАННЫХ С ОБЕСПЕЧЕНИЕМ БЕЗОПАСНОСТИ НА ОБЪЕКТАХ ТРАНСПОРТНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ

Учебное пособие

Белгород
Белгородский юридический институт МВД России
имени И.Д. Путилина
2018

УДК 159.923
ББК 88.4
Л 68

Печатается по решению
редакционно-издательского совета
Бел ЮИ МВД России
имени И.Д. Путилина

Лобанов, К. Н.

Л 68 Психологическая подготовка сотрудников полиции к выполнению служебных задач, связанных с обеспечением безопасности на объектах транспортной инфраструктуры : учебное пособие / К. Н. Лобанов, В. В. Шахов, К. С. Колесник. – Белгород : Бел ЮИ МВД России имени И.Д. Путилина, 2018. – 75 с.

ISBN 978-5-91776-256-2

***Рецензенты*:**

Сальников Е.В., доктор философских наук, доцент (Орловский юридический институт МВД России имени В.В. Лукьянова);

Волгин Ю.А., начальник Белгородского ЛО МВД России на транспорте.

В издании раскрывается сущность, структура и содержание психологической подготовки сотрудников полиции, выполняющих задачи на объектах транспорта, рассматриваются профессиональные, личностные критерии и показатели ее сформированности, описаны модели и методики процесса психологической подготовки сотрудников органов внутренних дел на транспорте.

Предназначено для курсантов, слушателей, профессорско-преподавательского состава образовательных организаций системы МВД России, лиц рядового и младшего начальствующего состава, впервые принимаемых на службу в органы внутренних дел по должности служащего «Полицейский», сотрудников органов внутренних дел.

УДК 159.923
ББК 88.4

ISBN 978-5-91776-256-2

© РИО Бел ЮИ МВД России
имени И.Д. Путилина, 2018

СОДЕРЖАНИЕ

Введение ……... **4**

I. ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

1. Из истории становления системы профессиональной подготовки сотрудников ОВД …….. **5**

2. Профессионально-психологические требования к личности сотрудника полиции …… **7**

2.1. Психологическая характеристика деятельности сотрудников ОВД ….. **7**

2.2. Основные профессионально-психологические требования к личности сотрудника полиции …… **9**

2.3. Профессиональная деформация сотрудников полиции …….. **14**

3. Психологическая характеристика профессионального общения сотрудников транспортной полиции ……. **17**

3.1. Понятие общения, его функции, стороны и виды …… **17**

3.2. Психологическая характеристика конфликта, его структуры и видов …… **20**

4. Психологические особенности экстремальных ситуаций в деятельности сотрудников территориальных органов МВД России на транспорте …… **26**

4.1. Психологическая характеристика экстремальных состояний ……. **27**

4.2. Понятие стресса. Признаки стрессового состояния ……. **31**

Вопросы для самоконтроля …….. **33**

II. ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

1. Техника составления психологического портрета …… **34**

2. Психологический контакт и техника его установления …… **36**

3. Пути предупреждения и разрешения конфликтов в деятельности сотрудников подразделений полиции на транспорте. Алгоритм действий полицейского по разрешению конфликта …….. **39**

4. Психотехника профессионального общения сотрудников подразделений полиции на транспорте с различными категориями граждан …… **46**

5. Развитие профессионально важных качеств сотрудников ОВД на транспорте …….. **52**

6. Психодиагностика лжи и лжесвидетельства …….. **54**

7. Профайлинг в обеспечении безопасности на транспорте …….. **58**

8. Профили и основные подозрительные признаки террористов …….. **62**

Вопросы для самоконтроля …… **69**

Заключение …….. **71**

Библиографический список ……. **73**

ВВЕДЕНИЕ

В системе обеспечения национальных интересов, национальной безопасности Российской Федерации одно из главных мест занимает транспортная безопасность. Транспортная инфраструктура является важнейшим элементом жизни и деятельности общества, она оказывает влияние на состояние экономической, политической, оборонной и других составляющих безопасности нашего государства. Безопасность на объектах транспорта связана с необходимостью предотвращения широкого спектра возможных угроз и в первую очередь террористических.

Эпоха глобальных преобразований в политической, социальной, экономической, научной жизни России не могла не затронуть правоохранительную систему. В современных условиях противодействие преступности возможно только на основе применения наукоёмких технологий, инновационного подхода к проблеме подготовки современного полицейского.

Интерес представляет опыт Белгородского юридического института МВД России имени И.Д. Путилина, в котором с целью подготовки конкурентноспособных специалистов применяются технологии кластеризации образовательного пространства, позволяющие реализовать погружение обучающегося в искусственно смоделированную среду, воспроизводящую все необходимые социокультурные импульсы квазипространства, приближающего модель к реальности.

Профессиональная психологическая подготовка сотрудников полиции реализуется на базе Центра психолого-педагогического обеспечения деятельности органов внутренних дел, являющегося современным образовательным кластером, создающим все необходимые условия для осуществления образовательной деятельности в сфере реализации психолого-педагогического направления с использованием передовых методов и технологий обучения, направленных на формирование профессиональных компетенций.

Воплощение в жизнь данного подхода будет способствовать расширению психолого-педагогических знаний, развитию у обучающихся навыков и умений профессионального общения, позволяющих поддерживать собственную высокую коммуникабельность, обеспечивать устойчивость к воздействию стрессогенных факторов, обусловленных спецификой профессиональной деятельности, формированию высокой мотивации, способности эффективно решать оперативно-служебные задачи, возложенные на органы внутренних дел.

I. ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

1. ИЗ ИСТОРИИ СТАНОВЛЕНИЯ СИСТЕМЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ СОТРУДНИКОВ ОВД

Специфика комплектования и профессиональной подготовки сотрудников полиции всегда обусловливалась историческими, политическими и социально-экономическими факторами, сложившимися на определенном этапе развития государства. В начале XIX века на службу в полицию принимали представителей различных социальных слоев, при этом предпочтение отдавалось лицам, имеющим университетское образование, не обязательно юридическое.

Непростые условия службы, низкое денежное довольствие предопределили возникновение кадрового вакуума в полиции. Следствием этого стало издание Сенатом указа от 26 февраля 1819 г. «О расширении практики по назначению на полицейские должности лиц из нижних чинов военного ведомства» [3, с. 81-84]. В том числе это объяснялось экономическими соображениями: военные имели определенный уровень тактической, физической, огневой подготовки и их не нужно было обучать с нуля, с другой стороны – отсутствием до третьей четверти XIX века отлаженной системы профессиональной подготовки полицейских.

Результаты анализа уровня образования чиновников по ведомству Департамента полиции показали, что из 1609 человек, поступивших на службу с 1 ноября 1894 г. по 1 августа 1895 г., высшее образование имели 17% служащих, среднее – 10,32%, низшее – 72,68%. Особенно низким был уровень образования у низших полицейских чинов. Многие из них не имели даже начального образования, хотя условия поступления на низшую классную должность (полицейского надзирателя) требовали для кандидатов предоставления свидетельства об окончании четырехклассного уездного училища или равного ему учебного заведения [4].

Необходимость создания специализированных полицейских учебных заведений особо остро проявилась к концу XIX – началу XX вв. в связи с развитием системы образования в России, повышением уровня политической и правовой культуры населения. Общественно-политическая обстановка и практическая потребность заставили губернаторов и уездное полицейское начальство с одобрения МВД создавать на местах разнообразные школы, в первую очередь для института полицейских урядников, образованного в 1878 г.

Первая школа для полицейских урядников открылась в 1880 г. в Перми. В ней устанавливался трехмесячный срок обучения слушателей. Шестидневная учебная неделя в школе делилась на отработку теоретических и практических вопросов. Три дня в неделю слушатели изучали законоведение, уставы, порядок производства дознания и организацию расследования преступлений. Оставшиеся три дня отводились на практические занятия, которые проходили в уездном полицейском управлении, канцелярии губернатора и в губернском суде. Анало-

гично осуществлялся процесс обучения в школах полицейских урядников, открывшихся в конце XIX – начале XX вв. в других губерниях. К 1911 г. школы для подготовки урядников действовали в: Архангельской, Бессарабской, Владимирской, Воронежской, Гродненской, Костромской, Курляндской, Новгородской, Пермской, Псковской, Самарской, Ставропольской губерниях. Данные заведения объединяла одна общая цель - организовать обучение и выпустить профессионально подготовленных чиновников для замещения должностей в полицейских подразделениях губерний.

Только в 1913 г. МВД разработало и утвердило единую программу для всех школ полицейских урядников. Необходимость специальных учебных заведений для подготовки высокопрофессиональных кадров была обозначена в циркуляре министра внутренних дел по Департаменту полиции за № 14532 от 7 мая 1913 г., в котором указывалось на необходимость овладения полицейскими основополагающими правовыми знаниями.

Расширение социальных функций полиции требовало совершенствования различных направлений профессиональной подготовки. Так, например, учреждение полицейской стражи вызвало необходимость специальной подготовки новой категории служащих полиции. С этой целью начали создавать школы полицейской стражи. Особенно активно они развивались в 1907-1914 гг. В это время открываются учебные заведения для стражников в Саратове, Ломжинске, Седлеце, Полоцке, Петергофе, Пензе, Симферополе и Казани. Общей программы обучения для этих школ не было, они разрабатывались на местах и учитывали особенности и общий уровень подготовки обучаемых. Главной задачей данных учебных заведений было при минимальных затратах выпустить хорошо подготовленных специалистов, способных качественно выполнять обязанности в рамках своей компетенции.

Комплектование школ велось по территориальному признаку за счет лиц, желавших служить в уездной полицейской страже. К кандидатам при поступлении в школы предъявлялись, как правило, следующие требования: возраст от двадцати пяти до сорока лет; русское подданство; достаточный рост и представительная внешность; здоровое и сильное телосложение.

Принятие Закона от 6 июля 1908 г. «Об организации сыскной части» дало толчок к открытию специальных курсов для прохождения предварительной подготовки лиц, предназначенных для работы в уголовном розыске, и требовало улучшения розыскного дела, использования передового зарубежного опыта в этом направлении.

Таким образом, уже во второй половине XIX века руководство МВД и чиновники, выполнявшие управленческие функции на местах, осознавали необходимость значительного повышения качества кадровой составляющей системы, основу которой должны были составлять квалифицированные, хорошо подготовленные сотрудники, способные решать практические задачи в условиях сложной политической и социально-экономической обстановки. Следствием развития образования, повышения уровня политической, правовой культуры в обществе стало создание к концу XIX - началу XX вв. специализированных полицейских учебных заведений.

2. ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ЛИЧНОСТИ СОТРУДНИКА ПОЛИЦИИ

Органы внутренних дел решают сложные и ответственные задачи охраны общественного порядка и борьбы с преступностью.

Решение этих задач во многом определяется профессиональной подготовленностью личного состава. Эффективность и качество работы органа, подразделения ОВД – категория человеческая, зависящая от эффективности деятельности и качеств сотрудников. В истории ОВД содержится немало примеров честного, ответственного, самоотверженного и даже героического выполнения личным составом своего служебного и гражданского долга, проявления профессионального мастерства. По мере развития общей культуры, повышения уровня образованности, общество предъявляет к органам правопорядка все более высокие требования. Учитывая общественное мнение, оценку гражданами степени эффективности деятельности органов внутренних дел, МВД России требует от своих сотрудников максимального использования всех имеющихся возможностей для повышения результативности деятельности. Именно поэтому в рамках данной темы мы планируем рассмотреть психологические особенности профессиональной деятельности сотрудников МВД России на транспорте.

2.1. Психологическая характеристика деятельности сотрудников ОВД

Психологическими особенностями деятельности сотрудника ОВД являются:

1) правовая регламентация (нормативность) профессионального поведения, принимаемых решений сотрудников ОВД и других юристов, профессионально участвующих в правоприменительной деятельности.

Вся правоприменительная деятельность сотрудника полиции четко регламентирована законом. Нарушение закона, пренебрежение своими должностными обязанностями и принципами для полицейского просто недопустимы и свидетельствуют в первую очередь о низком уровне его профессиональной квалификации;

2) властный, обязательный характер профессиональных полномочий должностных лиц правоохранительных органов.

Данное положение формирует потребность к неукоснительному, наиболее точному и качественному исполнению правовых предписаний, формирует направленность личности, ее правомерное поведение. Именно потребность в соблюдении нравственных, правовых норм является основным социально значимым качеством личности, формирующим ее правосознание. А все это в совокупности составляет высокий уровень социализации личности, ответственность сотрудников ОВД перед обществом, нормативность их поведения;

3) экстремальный характер правоохранительной деятельности.

Профессиональная деятельность сотрудников полиции, в первую очередь тех, кому непосредственно приходится бороться с преступностью, в ряде случаев носит весьма напряженный характер, обусловленный выполнением сложной, однообразной работы в условиях дефицита информации, времени, активного сопротивления со стороны заинтересованных лиц, нежеланием вступать в контакт, игнорированием ими законных требований полицейского и правовых норм;

4) нестандартный, творческий характер деятельности полицейского.

Если сотрудник нацелен на получение высокого результата своей деятельности, он вынужден постоянно совершенствовать средства и методы достижения цели, находиться в неустанном поиске. Все это ведет к нервно-психическим перегрузкам, которые усугубляются нарушениями привычного режима суточной жизнедеятельности, вынужденным отказом от отдыха, что приводит к состоянию психической напряженности, эмоциональной неустойчивости, появлению невротических реакций, различных расстройств и заболеваний;

5) процессуальная самостоятельность, персональная (для многих – повышенная) ответственность сотрудников ОВД.

Каждый сотрудник ОВД для осуществления своей деятельности наделяется определенными полномочиями. Все его действия достаточно четко определены законом, которым он должен руководствоваться и за рамки которого ни в коем случае не должен выходить, так как это может нарушить законные права и интересы граждан.

Для деятельности ОВД характерно наличие психогенных факторов, т.е. событий, обстоятельств, условий, оказывающих сильное психологическое воздействие на сотрудников и способных значительно увеличить внутренние трудности, а в конечном счете – ухудшать качество совершаемых действий, породить неточности, ошибки, промахи и даже неожиданные поступки. К основным психогенным факторам относятся:

- высокая значимость решаемых задач;
- высокая ответственность, лежащая на сотруднике;
- большие объективные трудности на пути решения задач (значительная вероятность неудач);
- высокая цена ошибок и их последствий;
- риск, опасность, наличие поражающих факторов: огонь, большая высота, оружие в руках преступника, агрессивные действия правонарушителя и другие;
- большая интенсивность деятельности и нагрузки;
- длительность высоких нагрузок, частое отсутствие необходимого отдыха;
- внезапность, новизна, необычность обстоятельств предупреждения, раскрытия и расследования преступлений;
- наличие энергичного противодействия;
- дефицит времени;
- помехи (отвлечение, шум, крики, жара или холод, темнота и т.д.);
- неприятные, травмирующие человеческую психику объекты, события (трупы, кровь, страдания пострадавших и др.);

- изолированность в работе, индивидуальный характер выполнения некоторых сложных задач;
- негативные взаимоотношения с коллегами, плохой социально-психологический климат, неправильный стиль руководства;
- слишком строгая оценка действий и личности, острая критика недостатков (если они есть);
- ожидание значимых событий;
- оскорбительные высказывания и действия некоторых правонарушителей.

В деятельности сотрудников часто встречаются ситуации, которым присущ целый комплекс психогенных факторов, которые имеют значительную силу и напряженность (при усложнении оперативной обстановки, действия природных стихийных сил, введение ЧП, когда нагрузка по работе значительно возрастает). Такие ситуации часто называют экстремальными, психологически трудными, напряженными, опасными, критическими. Они крайне трудны для решения служебных задач и предъявляют очень высокие требования к психологической устойчивости сотрудников – их способности не поддаваться неблагоприятным психологическим воздействиям, не снижать под их влиянием эффективности, качества профессиональных действий.

2.2. Основные профессионально-психологические требования к личности сотрудника полиции

Особенности психологических требований к личности и профессиональной деятельности сотрудника ОВД на транспорте связаны с высокой социальной ответственностью, сложностью и риском, поэтому они могут быть эффективными и служить интересам общества и государства лишь в том случае, если их осуществляет сотрудник, сформировавшийся в личностном и профессиональном плане.

Сотрудник полиции, овладев необходимыми знаниями, навыками и умениями, может превратить их в орудие собственной деятельности, если займет в процессе своего профессионального становления активную позицию. При этом он должен быть помещен в необходимые условия и ему должна быть оказана соответствующая психолого-педагогическая поддержка в развитии профессиональных качеств на различных этапах освоения профессии.

Совершенствование профессиональной подготовки личного состава ОВД на транспорте на основе повышения его психологической подготовленности требует отчетливого понимания, от чего она зависит, что, собственно, нужно формировать и развивать.

В любой деятельности участвуют не отдельные свойства или качества человека, а вся личность, преследующая определенные цели и использующая весь арсенал своих возможностей для их достижения. Выступая как свойство личности, психологическая подготовленность зависит, прежде всего, от морально-нравственных качеств сотрудника. Через их укрепление лежит путь к психологической готовности, ибо с укреплением этих качеств повышается не только

психологическая готовность, но и ответственность, дисциплинированность, добросовестность, трудолюбие и другие позитивные свойства личности сотрудника полиции.

Психологическая подготовленность как особое свойство личности сотрудника складывается из трех групп компонентов:

- психологической устойчивости;
- профессионально-деловых психологических качеств, определяющих специальную способность сотрудника к решению определенных задач служебной деятельности;
- умения учитывать психолого-педагогические факторы при решении служебных задач и психологически эффективно воздействовать на преступную среду.

Психологическая устойчивость не может быть сведена к одному качеству, так как это способность личности, испытывающей и преодолевающей трудности, сохранять устойчивость. Решающая роль в психологической устойчивости принадлежит побудительным, **целемотивационным факторам**. Любая деятельность носит целевой характер. Значимость целей, их личностный смысл определяют выбор средств их достижения, настойчивость, упорство, самоотдачу личности при их достижении и тем самым психологическую устойчивость во всех ее проявлениях. Важное значение имеют **мотивы деятельности**, по-разному влияющие на психологическую устойчивость сотрудника. Так, **эгоистичные, узко личностные мотивы** оказываются слабыми, когда возникают трудности, представляющие угрозу для жизни и здоровья. Сотрудник, в основе мотивации профессиональной деятельности которого лежат такие мотивы, проявит себя в экстремальной ситуации, когда возникнет угроза для жизни и здоровья, ведущим мотивом его деятельности станет мотив избегания опасности. **Мотивы долга, чести, коллективизма** в критический момент мобилизуют сотрудника, дают толчок к раскрытию и использованию накопленных знаний, умений, профессионального и жизненного опыта. Часто мотив достижения цели, выполнения задачи может превалировать над мотивом обеспечения личной безопасности. Поэтому достижения успехов в идейном, правовом и нравственном воспитании сотрудника можно обеспечить путем повышения уровня позитивной мотивации, следствием чего будет являться рост психологической устойчивости.

Установлено также, что в экстремальных ситуациях происходит перераспределение внутренних ресурсов человека и изменяется чувствительность к разным психогенным факторам. Под влиянием высоких мотивов (долг, честь, добро, любовь) снижается чувствительность даже к угрозе жизни, а повышается к угрозе недостижения цели.

Заметную роль в психологической устойчивости сотрудника играет сила **потребности в достижении цели**, которая может стимулировать, но при определенных условиях действует и дезорганизующе.

Исследования показывают влияние на эмоциональную устойчивость **уровня притязаний (самооценки)** личности. Бывают люди с завышенным, заниженным и адекватным уровнем притязаний. Первые ставят перед собой зада-

чи, превышающие их возможности (рискующие), вторые занижают (перестраховщики): первые обладают большей психологической устойчивостью, чем вторые. Они заранее знают, что рискуют, подвергают себя большей вероятности неуспеха, следовательно, психологическим перегрузкам, и готовятся к этому. Перестраховщики всегда повышенно эмоционально напряжены. Их позиция в работе основана на излишней тревоге перед возможной неудачей. Они занижают свои притязания, осторожничают и обеспечивают себе как бы некоторую зону безопасности. Однако **наиболее психологически устойчивы люди, правильно соизмеряющие свои притязания и возможности, то есть имеющие адекватную самооценку**. Следует отметить, что перестраховщики могут быть и продуктом обстоятельств, условий на службе.

Важную роль играют коллективистские нравственно-деловые качества полицейского. Чем больше сотрудник может подчинить личные цели и интересы групповым, тем выше его устойчивость к трудностям (психологическая устойчивость). Самоуверенность, эгоизм, равнодушие к интересам коллектива, низкий уровень дисциплины оборачиваются повышенной раздражительностью, предрасположенностью к нарушениям, ошибкам, получению травм. Сотрудники, чаще допускающие промахи в работе, обычно отличаются и худшим отношением к службе, худшим мнением о коллегах, руководителях, коллективе, повышенной критичностью к другим и пониженной к себе, стремлением искать причину неудач в других и никак не связывать их с собственными недостатками. Устойчивые в психологическом плане сотрудники отличаются серьезным отношением к поддержанию организованности и порядка, к соблюдению запретов, ограничений, установкой на следование социальным ценностям (честность, добросовестность, настойчивость, законность, порядочность и т.д.).

Установлена отчетливая зависимость психологической устойчивости от дисциплинированности сотрудника. Умение и привычка подчинять свое поведение требованиям, руководствоваться мотивом «надо» (а не только «хочу» и «нравится») помогают преодолевать внутренние трудности.

Вместе с тем на психологическую устойчивость сотрудника оказывают влияние и соответствующие условия службы: внешние факторы и социально-психологический климат коллектива, включающий отношение членов коллектива с руководством, взаимоотношения внутри коллектива, его деловой настрой, сплоченность.

Профессионально-деловые психологические качества, определяющие специальные способности к служебной деятельности

Способности в широком понимании – полное соответствие личности требованиям профессиональной деятельности. В таком плане профессионально значимыми выступают многие качества сотрудника. Установлено, что структура способностей всегда должна отражать структуру деятельности. Это позволяет разобраться во множестве необходимых сотруднику качеств. Принято также различать общие и специальные способности. Первые объединяют те качества, которые нужны всегда и везде и определяют успех любой профессиональной деятельности. Вторые – те качества, развитие которых отвечает специфике дан-

ной деятельности и составляет особую предпосылку успеха именно в ней. Такие качества относятся к профессионально-деловым качествам.

Психологическая подготовленность сотрудника как часть его общей подготовленности к службе в ОВД включает в себя и специальные способности, зависит от полноты и степени их развития. Это, в сою очередь, определяет способность сотрудника к решению вполне определенных служебных задач и выражает наличие или отсутствие разыскных, криминалистических, следственных, профилактических и иных специальных способностей. Демонстративными проявлениями отсутствия или слабого развития профессионально-деловых качеств выступают случаи, когда сотрудники, несмотря на старания, в психологически сложных условиях что-то не замечают, не обращают внимания на детали, которые-то и дают ключ к решению стоящей перед ними профессиональной задачи. Они переживают, что «не подумали», «не сообразили», «не сразу поняли», «не знают, почему сразу не заметили» и т.п.

В числе **специальных способностей** сотрудников ОВД на транспорте отметим:

- профессионально развитую чувствительность – натренированность органов чувств: слуха, зрения и иных. Чувствительность развивается в деятельности и может быть весьма высокой;
- профессионально развитая наблюдательность, т.е. установка на целенаправленное восприятие имеющих значение для деятельности ОВД объектов;
- профессионально развитая внимательность, которая проявляется в способности обращать внимание на то, что нужно, когда нужно и где нужно. Внимание – дверь души, через которую поступает внешняя информация. Если нет внимательности, то в психику необходимая информация не поступает, поэтому без профессионально развитой внимательности сотруднику будет сложно качественно выполнять задачи;
- профессионально развитая память на необходимые в служебной деятельности события, ситуации, факты, действия, адреса, номера, фамилии, лица и т.п.;
- профессионально развитая способность к представлению – способность воспроизводить мысленно образы ранее виденного, слышанного и т.п.: расположение объектов на участке обслуживания, маршрутов движения транспорта, необходимых действий в различных ситуациях. Мысленное представление – это как бы выполнение предстоящих действий, что позволяет их заблаговременно усовершенствовать, улучшить до того, как надо действовать фактически;
- профессионально развитое мышление – способность познавать существенные свойства предметов, явлений, людей и их поступков, имеющих отношение к решению профессиональных задач, находить закономерные связи между ними;
- профессиональная бдительность – оправданная настороженность и внимание сотрудника к риску и опасности в работе, к действиям преступного элемента, слежению за ним и забота о мерах, своевременно нейтрализующих преступные намерения и действия. Противоположна этому качеству беспечность, влекущая провалы в работе и даже гибель сотрудников.

Гармонично развитые в соответствии с требованиями деятельности ОВД **волевые качества** – неотъемлемый элемент психологической подготовленности сотрудника к решению ответственных задач, выполнение которых сопряжено с риском и опасностью. К таким качествам относятся: целеустремленность, активность, энергичность, настойчивость, упорство, стойкость, мужество, решительность, инициативность, самостоятельность, смелость, самообладание. Необходимость их для сотрудника и зависимость успеха решения служебных задач от степени их развития не требуют доказательств.

Рассмотренные профессионально-деловые психологические качества – основные, необходимые для каждого сотрудника ОВД на транспорте. По конкретным направлениям работы и в зависимости от должности могут потребоваться и некоторые другие.

Слагаемые умения сотрудника учитывать психолого-педагогические факторы при решении служебных задач и психологически эффективно воздействовать на преступную среду и граждан

Деятельность служб и подразделений ОВД объективно, независимо от желаний сотрудников, погружена в среду и условия, составным и важным аспектом которых выступает психолого-педагогическая реальность. Нельзя ограничивать чисто правовой стороной влияния на поведения, намерения и отношения людей. Любое действие сотрудника, связанное с решением профессиональных задач, обязательно производит сильное психологическое влияние на граждан и правонарушителей, и не считаться с ним – значит снизить эффект решения задачи. Учитывать при этом влияние психологических и педагогических факторов – значит повышать их эффективность. Нередко воздействие на психологию гражданина, правонарушителя выступает наиболее подходящим приемом при осуществлении разыскных, следственных или профилактических действий. Умение разбираться во всей этой гамме психолого-педагогических оттенков, неотрывно вплетенных в реализацию профессиональных действий, сопряжено с наличием у сотрудника особого профессионального умения. Ясно то, что оно сложно и по своим слагаемым. Исследователи относят к ним:

- знание основ общей, юридической психологии и педагогики;
- углубленное знание психолого-педагогических особенностей своего направления служебной деятельности, особенностей работы по занимаемой должности;
- умение выявлять психологические и педагогические факторы (цели, задачи, условия, влияния, зависимости) в своей деятельности, оказывающие влияние на ее результаты, уверенно распознавать и анализировать их, пользуясь категориями и рекомендациями психологической и педагогической наук;
- умение строить свою деятельность, готовить и осуществлять профессиональные действия с ориентацией на полный учет психолого-педагогических факторов, на достижение психологического эффекта, который бы максимально способствовал решению служебных задач;
- умение разбираться в тонкостях психологической борьбы с преступной средой, выдерживать ее трудности и находить наиболее сильные в психологическом плане воздействия, обеспечивающие победу в ней;

- психолого-педагогические внутренние ориентации и обобщенные умения.

В особом пояснении нуждается последний элемент. Чтобы быть умелым в учете психолого-педагогических факторов, сотруднику нужно:

- относиться серьезно к задаче учета психолого-педагогических факторов в своей работе, иметь интерес к ней, внутреннее желание и стремление решать ее;
- обладать психолого-педагогической наблюдательностью (чувствительностью): развитым умением воспринимать других людей, устойчивым вниманием к информативным признакам их личности и психических состояний, умением подмечать их;
- уметь осуществлять вчувствование: занять мысленно позицию другого человека, представить и понять его намерения, мысли и чувства, слушать человека, сопереживать ему, если это необходимо;
- уметь мыслить психолого-педагогическими категориями и руководствоваться ими при мысленном планировании действий, выборе способов и приемов;
- уметь психологически и педагогически правильно общаться, делать это с учетом особенностей собеседника и решаемых задач;
- уметь располагать к себе людей, устанавливать психологический контакт, строить доверительные отношения;
- уметь психологически и педагогически влиять на людей позой, взглядом, тоном, словами, жестами, действиями, быстро ориентируясь в особенностях обстановки, и проявлять находчивость в психолого-педагогических решениях.

2.3. Профессиональная деформация сотрудников полиции

Профессиональная деятельность оказывает существенное влияние на формирование личности сотрудника. Во многом это происходит потому, что для выполнения служебных задач приобретаются определенные знания, формируются необходимые умения и навыки, накапливается опыт. Работа протекает в сложных условиях: контакты с определенным кругом людей, использование повторяющихся действий и движений, психические и физические перегрузки – все это приводит к развитию профессионально нежелательных качеств и профессиональной дезадаптации.

Профессиональная деформация является одной из психологических характеристик деятельности сотрудников ОВД на транспорте. По мнению многих специалистов в области юридической психологии, она является неотъемлемой частью профессиональной деятельности правоохранительных органов.

Профессиональная деформация личности сотрудника органов внутренних дел – негативное изменение его личностных черт и качеств, приводящее к искажению общественной и моральной направленности его профессиональных действий и иных поведенческих актов.

В психологической литературе выделяют три группы факторов, ведущих к возникновению профессиональной деформации.

1. Факторы, обусловленные спецификой деятельности правоохранительных органов:

- детальная правовая регламентация деятельности, что наряду с позитивным эффектом может приводить к излишней формализации деятельности, элементам бюрократизма;

- наличие властных полномочий по отношению к гражданам, что порой проявляется в злоупотреблении и необоснованном их использовании сотрудниками;

- корпоративность деятельности, которая может быть причиной возникновения психологической изоляции сотрудников органов правопорядка и отчуждения от общества;

- повышенная ответственность за результаты деятельности;

- психические и физические перегрузки, связанные с нестабильным графиком работы, отсутствием достаточного времени для отдыха и восстановления психических и физических резервов;

- экстремальность деятельности (необходимость выполнения профессиональных задач в опасных для жизни и здоровья ситуациях, непредсказуемость развития событий, агрессивные действия, угрозы со стороны преступников);

- необходимость в процессе выполнения служебных задач вступать в контакт с правонарушителями, что может приводить к усвоению элементов криминальной субкультуры (использование уголовного жаргона, обращение по кличкам и т.п.).

2. Факторы, отражающие личностные особенности сотрудников ОВД:

- неадекватный возможностям сотрудника уровень притязаний и завышенные личностные ожидания;

- недостаточная профессиональная подготовленность;

- профессиональный опыт (может играть как позитивную, так и негативную роль);

- профессиональные установки (например, обвинительный уклон в деятельности, глобальная подозрительность и др.);

- особенности социально-психологической дезадаптации сотрудников ОВД, приводящие к проявлению агрессивности, склонности к насилию, жестокости в обращении с гражданами и др.;

- изменение мотивации деятельности (потеря интереса к деятельности, разочарование в профессии и др.).

3. Факторы социально-психологического характера:

- неадекватный и грубый стиль руководства подчиненными;

- неблагоприятное влияние ближайшего социального окружения вне службы (например, семьи, друзей и др.);

- нарастающее расслоение общества по уровню жизни;

- низкая общественная оценка деятельности органов правопорядка, что порой ведет к безысходности в деятельности сотрудников ОВД, возникновению профессионального бессилия и неуверенности в необходимости своей профессии.

Профилактика профессиональной деформации сотрудников ОВД представляет собой совокупность целенаправленных мероприятий, ориентированных на предупреждение либо снижение вероятности развития предпосылок и проявлений профессиональной деформации. Одной из задач такой профилактики является блокирование и сглаживание трех групп ранее указанных факторов, способствующих развитию профессиональной деформации сотрудников ОВД.

Работа по профилактике профессиональной деформации включает в себя широкий спектр предупредительных мер непсихологического и психологического характера.

Процесс становления и развития личности и профессиональной деятельности сотрудника транспортной полиции сложный, многомерный и многофакторный, он проистекает в рамках жесткой регламентации и строгого уставного порядка, что объясняется необходимостью уже в процессе вхождения в должность реально и активно противодействовать криминальным проявлениям. Кроме того, данный процесс весьма осложняется спецификой деятельности, связанной с необходимостью быстрого анализа и оценки ситуаций в условиях напряженного пассажиропотока, состоящего из самых разных людей, преследующих разные цели и объединенных лишь по принципу социальной общности, объединенной общей временной и пространственной характеристикой (социальный агрегат).

Профессия сотрудника полиции предъявляет повышенные требования к психике, интеллекту, эмоционально-волевым качествам человека. Служебный день зачастую бывает насыщен разнообразными проблемными ситуациями, различного рода конфликтами, требующими принятия решений правового характера, что уже само по себе в гораздо большей мере, чем в других профессиях, способствует повышенной утомляемости, избыточной раздражительности, появлению стресса.

Все это объясняет достаточно широкую распространенность среди сотрудников ОВД различных психосоматических расстройств и заболеваний, возникающих под воздействием отрицательных эмоций и состояний, объем которых можно было бы значительно уменьшить, если бы сами сотрудники умели использовать естественные защитные механизмы своей психики от возрастающего давления нервно-психических перегрузок, владели достаточно простыми и в то же время доступными приемами нейтрализации ситуативной усталости, снятия психического напряжения (релаксации).

3. ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ СОТРУДНИКОВ ТРАНСПОРТНОЙ ПОЛИЦИИ

Взаимодействие человека с окружающим его миром осуществляется в системе объективных отношений, которые складываются между людьми в их общественной жизни.

Объективные отношения и связи (отношения зависимости, подчинения, сотрудничества, взаимопомощи и др.) неизбежно и закономерно возникают в любой реальной группе. Отражением этих объективных взаимоотношений между членами группы являются субъективные межличностные отношения, которые изучает социальная психология.

Основной путь исследования межличностного взаимодействия и взаимоотношения внутри группы – это углубленное изучение различных социальных фактов, а также взаимодействия людей, входящих в состав данной группы.

Всякое общество предполагает объединение людей. Но никакая человеческая общность не может осуществлять полноценную совместную деятельность, если не будет установлен контакт между людьми, в нее включенными, и не будет достигнуто между ними должное взаимопонимание.

Следовательно, для достижения высоких результатов служебной деятельности сотрудник ОВД, выполняющий обязанности по обеспечению безопасности на объектах транспортной инфраструктуры, должен изучить психологические закономерности, особенности процесса общения сотрудников полиции, а также методы повышения эффективности профессиональных коммуникаций.

3.1. Понятие общения, его функции, стороны и виды

Под **общением** в психологии понимается сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

В деятельности сотрудника полиции процесс общения носит целенаправленный характер, обусловленный необходимостью установления психологического контакта и получения информации от собеседника.

Для более полного теоретического осмысления процесс общения в научной литературе принято рассматривать в трех основных аспектах:

- как взаимное восприятие субъектами общения друг друга (перцепцию);
- как обмен информацией (коммуникацию);
- как взаимодействие (интеракцию).

В этой связи в процессе общения выделяют три взаимосвязанных **стороны**:

- перцептивную;
- коммуникативную;

– интерактивную.

В свою очередь, указанные стороны общения связаны с его основными **функциями**:

– перцептивно-аффективной (восприятие людей как социальных объектов, воздействие на эмоциональную сферу);

– информационно-коммуникативной (прием и передача информации);

– регулятивно-коммуникативной (организация взаимодействия людей в их совместной деятельности);

– аффективно-экспрессивной (эмоциональное самовыражение человека).

Таким образом, в процессе общения субъекты воспринимают и оценивают друг друга, что вызывает у них взаимные эмоциональные переживания; обмениваются информацией; оказывают на партнера влияние или воздействуют на него в целях решения собственных или общих задач.

Рассмотрим каждую из сторон общения подробнее.

Общение как взаимное восприятие

Общение всегда начинается с восприятия или представления образа партнера, его внешности, речи, особенностей поведения и пр. По этим внешним проявлениям субъект пытается понять, кто перед ним, следует ли с ним вступать в контакт, как с ним себя вести, что и как следует говорить, к чему может привести общение с данным человеком и т.д. Образ партнера становится основой для познавательной и эмоциональной оценки его личностных качеств, мыслей, намерений и многого другого. В процессе общения субъект, отражая образ партнера, воспринимает и оценивает его реакции на собственное поведение, формирует свой образ в его глазах, прогнозирует возможности дальнейшего развития отношений и т.д. Эта сторона общения получила в психологии название социальной перцепции.

Под **социальной перцепцией** понимаются особенности восприятия, понимания и оценки людьми социальных объектов (других людей, социальных групп) и социальных ситуаций.

Рассмотрим ряд психологических эффектов, возникающих в процессе социальной перцепции.

Эффект первичности заключается в том, что мнение, сложившееся о человеке вначале, очень часто надолго определяет отношение к нему. Другими словами, первая информация оказывается важнее последующей.

Эффект ореола состоит в том, что любая информация, полученная о человеке, накладывается на тот образ, который уже был ранее создан.

Эффект проекции проявляется в том, что приятному для нас человеку мы склонны приписывать свои собственные достоинства, а неприятному – недостатки.

Эффект средней ошибки связан с тенденцией смягчать оценки ярких особенностей других в сторону среднего значения.

Необходимо также отметить возможность наличия **стереотипизации** – явления, связанного с формированием и использованием в ходе общения стереотипов. **Стереотип** – устойчивый (и в то же время упрощенный) образ како-

го-либо человека, складывающийся в условиях нехватки информации. Стереотип – как бы уже привычный нам взгляд, штамп, к которому мы обращаемся при взаимодействии с человеком. Среди наиболее распространенных можно выделить стереотипы этнические, гендерные, профессиональные.

Каузальная атрибуция – приписывание предполагаемых причин поведения другому человеку. Бывает личностной и обстоятельственной.

Общение как коммуникация

Коммуникативная сторона общения (или коммуникация в узком смысле этого слова) состоит во взаимном обмене информацией (сообщениями) между субъектами общения, передаче и приёме знаний, идей, мнений, чувств и т.д.

Структура коммуникации. В процессе общения участвуют как минимум два субъекта. Субъект, передающий сообщение, называется коммуникатором, а субъект, принимающий сообщение, – реципиентом. Для того чтобы сообщение могло быть передано, коммуникатор и реципиент должны быть связаны каналом. Выделяют аудитивный, визуальный и аудиовизульный каналы передачи сообщения.

В процессе общения коммуникатор кодирует информацию с помощью разнообразных знаковых систем (языков и т.п.), после чего передает её по каналу коммуникации, а реципиент воспринимает сообщение и декодирует его. При этом важнейшим условием коммуникации является использование обоими сторонами одинаковых знаковых систем.

На процесс общения могут оказывать влияние внешние факторы (шумы, отвлекающие воздействия), искажающие сообщение и влияющие на понимание реципиентом переданной информации.

Универсальным средством коммуникации и общения является речь, с помощью которой не только передается информация, но и осуществляется воздействие друг на друга со стороны участников совместной деятельности. Выделяют два типа информации – побудительную и констатирующую.

Содержание общения – это информация, которая в межиндивидуальных контактах передаётся от одного живого существа другому. Содержанием общения могут быть сведения о внутреннем мотивационном или эмоциональном состоянии живого существа. Содержанием общения может стать информация о состоянии внешней среды, например, сигналы об опасности или о присутствии где-то поблизости положительных, биологически значимых факторов, например, пищи. У человека содержание общения значительно шире, чем у животных. Люди обмениваются друг с другом информацией, представляющей знания о мире, выражающей эмоции и чувства: богатый опыт, приобретенный в процессе жизни и деятельности, знания, способности, умения и навыки. Человеческое общение многопредметно, оно самое разнообразное по своему внутреннему содержанию.

По содержанию общение может быть представлено как:

1. Материальное – с целью обмена продуктами и предметами деятельности, которые, в свою очередь, служат средством удовлетворения актуальных потребностей субъектов.

2. Деятельное – с целью обмена способами, действиями, средствами выполнения операций, умениями, навыками. Иллюстрацией когнитивного и деятельного общения может служить общение, связанное с различными видами познавательной или учебной деятельности. Здесь от субъекта к субъекту передаётся информация, расширяющая кругозор, совершенствующая и развивающая способности.

3. Кондиционное – обмен психическими или физиологическими состояниями. При кондиционном общении люди оказывают влияние друг на друга, рассчитанное на то, чтобы привести друг друга в определённое физическое или психическое состояние, например, поднять настроение или испортить его; возбудить или успокоить друг друга, а в конечном счёте – оказать определённое воздействие на самочувствие друг друга.

4. Мотивационное – обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями. Мотивационное общение имеет своим содержанием передачу друг другу определённых побуждений, установок или готовности к действиям в определённом направлении. Это применяется, когда один человек желает добиться, чтобы у другого возникло или исчезло некоторое стремление, сложилась определённая установка к действию, актуализировалась какая-либо потребность.

Общение как взаимодействие

Интерактивная сторона общения (от слова «интеракция» – взаимодействие) заключается в обмене действиями, то есть организации межличностного взаимодействия, позволяющего общающимся реализовать общую для них цель.

3.2. Психологическая характеристика конфликта, его структуры и видов

В научной литературе нет единого общепризнанного определения понятия «конфликт». Тем не менее авторами предлагается определение, которое, по их мнению, в наибольшей степени отражает все стороны данного явления.

Конфликт (от лат. *conflictus* – «столкновение») понимается как столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, установок, мнений, взглядов и способов действий и (или) представлений о них по отношению к конкретному предмету, факту, явлению или ситуации.

Исходным положением для анализа конфликтов является такое его понимание, при котором конфликт не только исключительно негативное явление, не синоним конфронтации, а, скорее, способ преодоления противоречий и ограничений, способ организации взаимодействия сложных социальных систем. Соответственно, можно с уверенностью считать данное явление неизбежным и вполне нормальным условием организации взаимодействия.

Однако наличия только противоречий для развития конфликта недостаточно. Во-первых, эти противоречия должны быть достаточно значимыми, во-вторых, для возникновения конфликта кто-то должен сделать первый шаг, проявить инициативу, которая проявляется, прежде всего, в действиях, направлен-

ных на овладение каким-либо объектом, и ущемляющих действия другой стороны. И если эта другая отвечает тем же, то только тогда конфликт развивается. Эти действия называются инцидентом. Конфликт – это конфликтная ситуация плюс инцидент.

Конфликтная ситуация может существовать задолго до инцидента (в зависимости от уровня конфликта она может развиваться в течение нескольких минут, часов, недель, месяцев, лет, десятилетий и даже веков), может быть заложена в структуре организации или ситуации. Правоохранительная деятельность, в силу наличия действий и мер принудительного характера, связана с высокой степенью конфликтности.

При анализе конфликтов выделяют 4 основных категориальных группы:

- структура конфликта;
- его функции;
- динамика;
- типология конфликтов.

Рассмотрим кратко каждую из них.

Общая структура конфликта:

- стороны (участники) конфликта;
- условия протекания конфликта;
- образы конфликтной ситуации;
- возможные действия участников конфликта;
- исход конфликтных действий.

Психологическая структура конфликта:

1. **Познавательные компоненты**: взаимное восприятие особенностей каждой из конфликтующих сторон; интеллектуальные способы переработки информации и принятия решений; степень включенности личности в конфликтную ситуацию на различных этапах ее развития; уровень самоконтроля участников конфликта; опыт работы с людьми и профессиональная подготовленность, самопознание, самопонимание и объективность в оценке своих возможностей.

2. **Эмоциональные компоненты** конфликта представляют собой совокупность переживаний участников.

3. **Волевые компоненты** конфликта проявляются как совокупность усилий, направленных на преодоление разногласий и иных трудностей, возникающих в результате противоборства сторон, и на достижение целей, преследуемых участниками конфликта.

4. **Мотивационные компоненты** конфликта образуют его ядро и характеризуют сущность несовпадений позиций участников противоборства.

Кроме того, в структуру конфликта обязательно включается и *предмет конфликта*. **Предмет конфликта** – его внутренняя психологическая причина, то, по поводу чего возникло противоборство. Он может быть как материальным, так и идеальным, а также должен быть достаточно значимым для участников конфликта, хотя эта значимость может быть и ситуативной.

Конфликт – а всегда ли это плохо? Конфликт может выполнять различные функции. Он может выполнять деструктивную (негативную) функцию, и тогда следствие конфликта – отрицательные результаты деятельности, распад, разрушение, разобщение. Часто это происходит, когда пытаются манипулировать людьми, искусственно вызывают конфликты, добиваясь своих целей и часто получая противоположные результаты.

Все зависит от направления конфликта, его вектора со знаком минус или плюс. Поэтому конфликт может выполнять и конструктивную (позитивную) роль. Конфликт может быть вызван неудовлетворением между должным и имеющимся, что подвигает человека на самосовершенствование. Обострение отношений заставляет человека задуматься и примерно в трети случаев ведет к значительному изменению поведения, совершенствованию, а в конечном итоге – к конфликту.

Отсюда можно говорить о восстановительной функции конфликта. Это те случаи, когда постановка задач, достаточно трудных, развивающих, вызывает активизацию психических процессов, приводит к актуализации или формированию необходимых профессионально значимых умений и навыков.

Конфликт может выполнять и зондирующую функцию. Отдельный субъект может обострять конфликт с целью выявления отдельных психических качеств и свойств оппонентов.

Источником эмоционального конфликта могут быть личностные качества оппонентов вплоть до психологической несовместимости, когда существует два выхода: разъединение оппонентов, исключающее взаимодействие (разрушение брака, например) или их полная психологическая перестройка. Деловой конфликт всегда в основе имеет какой-либо материальный или духовный объект.

Определение предмета борьбы и его значимости дает возможность прогнозировать поведение противоборствующих сторон, так как предмет борьбы является одним из факторов, определяющих это поведение. Например, нежелание нести уголовную ответственность, давать информацию, желание получить привилегии.

Существует несколько формул конфликта.

Первая формула конфликта:

конфликтная ситуация + инцидент = конфликт.

Конфликтная ситуация – это накопившиеся противоречия, содержащие *истинную причину* конфликта.

Инцидент – это стечение обстоятельств, являющихся *поводом* для конфликта.

Конфликт – это *открытое противостояние* как следствие взаимоисключающих интересов и позиций.

Из формулы наглядно видно, что конфликтная ситуация и инцидент независимы друг от друга, то есть ни одно из них не является следствием или проявлением другого.

Разрешить конфликт – значит:

1. Устранить конфликтную ситуацию.

2. Исчерпать инцидент.

Из приведенной формулы конфликта следует: чтобы избежать конфликта, следует проявлять максимальную осторожность, не создавать инцидента.

К сожалению, на практике в большинстве случаев дело ограничивается лишь исчерпанием инцидента.

Вторая формула конфликта:

конфликтная ситуация + конфликтная ситуация + ... = конфликт.

Из формулы следует, что сумма двух (или более) конфликтных ситуаций приводит к конфликту.

При этом конфликтные ситуации являются независимыми, не вытекающими одна из другой.

Данная формула дополняет первую (здесь каждая из конфликтных ситуаций своим проявлением играет роль инцидента для другой. Разрешить конфликт по этой формуле – значит устранить каждую из конфликтных ситуаций.

Динамика конфликта. В общей схеме динамики конфликта выделяют от двух до семи стадий его развития. Основные:

1) предконфликтная стадия;

2) стадия, связанная с возникновением объективной конфликтной ситуации;

3) интеллектуальный этап развития конфликта;

4) критический (эмоциональный) этап;

5) спад напряженности в противодействии;

6) сопоставление официальных и неофициальных оценок поведения;

7) разрешение конфликта, в том числе выход из него одной из сторон.

Данная схема более типична для межличностных, позиционных, конфликтов, а не для деловых. Если первые направлены на изменение взаимоотношений участников конфликтного общения, то деловые относятся к предметному содержанию конфликтного взаимодействия сотрудника и противодействующего ему лица.

Если конфликты способствуют принятию обоснованных решений и развитию взаимоотношений, то их называют **функциональными (конструктивными).** Конфликты, препятствующие эффективному взаимодействию и принятию решений, называют **дисфункциональными (деструктивными).** Так что нужно не раз и навсегда уничтожить все условия для возникновения конфликтов, а научиться правильно ими управлять. Для этого надо уметь анализировать конфликты, понимать их причины и возможные последствия.

В соответствии с классификацией Л. Коузера конфликты могут быть **реалистическими (предметными)** или **нереалистическими (беспредметными).**

Реалистические конфликты вызваны неудовлетворением определённых требований участников или несправедливым, по мнению одной или обеих сторон, распределением между ними каких-либо преимуществ и направлены на достижение конкретного результата.

Нереалистические конфликты имеют своей целью открытое выражение накопившихся отрицательных эмоций, обид, враждебности, то есть острое конфликтное взаимодействие становится здесь не средством достижения конкретного результата, а самоцелью.

Начавшись как реалистический, конфликт может превратиться в нереалистический, например, если предмет конфликта чрезвычайно значим для участников, а они не могут найти приемлемое решение, справиться с ситуацией. Это повышает эмоциональную напряженность и требует освобождения от накопившихся отрицательных эмоций.

Нереалистические конфликты всегда дисфункциональны. Их гораздо сложнее урегулировать, направить по конструктивному руслу. Надежный способ профилактики подобных конфликтов в организации – создание благоприятной психологической атмосферы, повышение психологической культуры руководителей и подчиненных, овладение приемами саморегуляции эмоциональных состояний.

На элементарном уровне выделяют 2 основных типа конфликтов – внутриличностный и межличностный. Данные конфликты с позиции обеспечения условий профессионального общения сотрудников полиции, обеспечивающих безопасность на объектах транспортной инфраструктуры, интересуют нас в первую очередь.

Внутриличностный конфликт – состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей, порождающих аффекты и стрессы.

Здесь участниками конфликта являются не люди, а различные психологические факторы внутреннего мира личности, часто кажущиеся или являющиеся несовместимыми: потребности, мотивы, ценности, чувства и т.п. «Две души живут в моей груди...», – писал Гете. И этот конфликт может быть функциональным или дисфункциональным в зависимости от того, как и какое решение примет человек и примет ли его вообще. Буриданов осел, например, так и не смог выбрать одну из двух совершенно одинаковых охапок сена, чем обрек себя на голодную смерть. Порой в жизни, не решаясь сделать выбор, не умея решать внутриличностные конфликты, мы уподобляемся буриданову ослу.

Внутриличностные конфликты, связанные с работой в организации, могут принимать различные формы. Одна из наиболее распространенных – это **ролевой конфликт,** когда различные роли человека предъявляют к нему противоречивые требования. Например, будучи хорошим семьянином (роль отца, матери, мужа, жены и т.п.), человек должен вечера проводить дома, а положение руководителя может обязать его задержаться на работе. Причиной конфликта в данном случае является рассогласование личных потребностей и требований производства. Внутренние конфликты могут возникать на службе вследствие перегруженности работой или, напротив, отсутствия работы при необходимости находиться на рабочем месте.

Межличностный конфликт – трудноразрешимое противоречие, возникающее между людьми и вызванное несовместимостью их взглядов, интересов, целей, потребностей.

В организациях данный тип конфликта проявляется по-разному. Многие руководители считают, что единственной его причиной является различие характеров. Действительно, встречаются люди, которым из-за различий в харак-

терах, взглядах, манере поведения очень непросто ладить друг с другом. Однако более глубокий анализ показывает, что в основе таких конфликтов, как правило, лежат объективные причины. Чаще всего – это борьба за ограниченные ресурсы: материальные средства, производственные площади, время использования оборудования, рабочую силу и т.д. Каждый считает, что в ресурсах нуждается именно он, а не другой. Конфликты возникают между руководителем и подчиненным, например, когда подчиненный убежден, что руководитель предъявляет к нему непомерные требования, а руководитель считает, что подчиненный не желает работать в полную силу.

В зависимости от субъекта взаимодействия в конфликте может выступать отдельное лицо (*внутриличностный конфликт*), два или несколько лиц (*межличностный конфликт*), группы лиц (*межгрупповые конфликты*), организации, классы, государства, нации и иные этнические общности, религиозные конфессии (соответственно, межорганизационные кофликты: классовые, государственные, этнические, религиозные).

Внутриличностные конфликты, как правило, бывают порождением амбивалентных стремлений субъекта.

Неконструктивный межличностный конфликт возникает тогда, когда один из оппонентов прибегает к нравственно осуждаемым методам борьбы, стремится психологически подавить партнера, дискредитируя и унижая его в глазах окружающих. Обычно это вызывает яростное сопротивление другой стороны, диалог сопровождается взаимными оскорблениями, решение проблемы становится невозможным, разрушаются межличностные отношения.

Конструктивным межличностный конфликт может быть лишь тогда, когда оппоненты не выходят за рамки деловых аргументов и отношений.

Таким образом, нами были рассмотрены основные элементы психологической характеристики процесса общения и его закономерности. Особое внимание мы уделили понятию общения, его функциям и видам, рассмотрели отдельные стороны этого процесса и его средства.

Воспоминания о конфликтах, как правило, вызывают неприятные ассоциации: угрозы, враждебность, непонимание, попытки, порой безнадежные, доказать свою правоту, обиды. В результате сложилось мнение, что конфликт – всегда явление негативное, нежелательное для каждого из нас, а в особенности для руководителей, менеджеров, так как им приходится сталкиваться с конфликтами чаще других. Конфликты рассматриваются как нечто такое, чего по возможности следует избегать.

Поскольку конфликты часто порождают такое эмоциональное состояние, в котором трудно мыслить, делать выводы, подойти творчески к разрешению проблемы, то при разрешении конфликтной ситуации придерживайтесь рассмотренных нами правил.

Руководителю-практику важно помнить, что, пока существуют все перечисленные элементы структуры конфликта (кроме повода), он неустраним. Попытка прекратить конфликтную ситуацию силовым давлением либо уговорами приводит к нарастанию, расширению его за счет привлечения новых лиц, групп

или организаций. Следовательно, необходимо устранить хотя бы один из существующих элементов структуры конфликта.

Специалистами разработано немало рекомендаций, касающихся различных аспектов поведения людей в конфликтных ситуациях, выбора соответствующих стратегий поведения и средств разрешения конфликта, а также управления им.

При эффективном управлении конфликтом его последствия могут играть положительную роль, то есть быть функциональными, способствовать в дальнейшем достижению целей организации. При рациональном поведении участников конфликт, проходя все этапы своего развития, может оставаться функциональным. Разрешением конфликта в полном смысле является устранение проблемы, породившей конфликтную ситуацию, и восстановление нормальных отношений между людьми.

4. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ЭКСТРЕМАЛЬНЫХ СИТУАЦИЙ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ ТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ ОРГАНОВ МВД РОССИИ НА ТРАНСПОРТЕ

В настоящее время перед сотрудниками органов внутренних дел встают все более трудные задачи, которые порой приходится выполнять в ситуациях достаточно экстремальных, часто приближенных к военным условиям, опасных для физического и психического здоровья. Для успешного достижения поставленной цели в различных видах служебной и профессиональной деятельности сотрудникам приходится выполнять чрезвычайно сложные действия, требующие от них максимального физического и психического напряжения.

Сотрудники транспортной полиции нередко выполняют свои функции в нештатных условиях. Все они, так или иначе, несут повышенную меру ответственности при выполнении задач, испытывают напряжение, нуждаются в психологической устойчивости, самообладании, уверенности, способности к быстрой мобилизованности, а также в умении восстанавливать затраченные силы, эффективно доводить свои действия до необходимого результата.

Конечно, формированию опыта работы в трудных ситуациях предшествует вся система профессиональной, служебной, боевой и физической подготовки, которая помогает создать условия психологической готовности сотрудника. Однако следует выделить именно самостоятельную, специально организованную психологическую подготовку как целенаправленное совершенствование психических процессов, состояний и особенностей личности сотрудника органов внутренних дел в соответствии с требованиями, предъявляемыми к служебно-профессиональной деятельности.

4.1. Психологическая характеристика экстремальных состояний

Понятие «экстремальный» соотносят с крайним, предельным, выходящим за рамки обычного чрезвычайным воздействием. В психологии под экстремальными факторами понимают крайние, весьма жесткие условия среды, неадекватные врожденным и приобретенным свойствам организма.

Пребывание в таких условиях ведет к дополнительным затратам энергии и расходованию резервных сил организма. При более ограниченном подходе к экстремальным условиям среды относят воздействие факторов, ставящих организм на грань переносимости. В психическом контексте экстремальными называют условия жизни человека, характеризующиеся высокой энтропией будущего при несформированности, неясности для субъекта способов достижения цели. В целом любой фактор, доза (интенсивность, время или градиент измерения мощности), при воздействии которых превышается определенная критическая величина, и могут выступать в качестве экстремальных. Обоснование и определение критериев неадекватности внешних раздражителей – одна из наиболее важных проблем физиологии экстремальных состояний.

С точки зрения системного подхода понятие «экстремальный фактор» является функциональным, т.е. экстремальность определяется в процессе воздействия конкретного индивида и конкретного фактора среды. Систематизировать все факторы, которые могут привести к экстремальному состоянию, по какому-то одному признаку или критерию чрезвычайно сложно.

Следует учесть, что в реальной жизни на организм полицейского воздействуют не изолированные факторы, а их комплекс, эффект которого в значительной мере определяется взаимодействием составляющих компонентов. Возможны следующие типы взаимодействия: аддитивный, синергический и антагонистический, когда суммарный эффект, соответственно, будет равен либо составит более или менее суммы эффектов отдельных факторов. Отсюда ясно, что комбинированное воздействие нескольких факторов может носить отрицательный для организма человека характер, даже когда один из этих факторов не является экстремальным.

Выделяют следующие группы факторов, которые при определенных условиях могут быть отнесены к экстремальным: физико-химические (микроклиматические, радиационные, барические, механические, изменения естественного газового состава среды, инородные газовые примеси), необычные (физической и информационной природы), информационные (недостаточность, избыточность или ложность информации, двойная деятельность) и семантические (угрожающие биологическим и социальным мотивам). В наиболее общем виде все экстремальные факторы внешней среды можно разделить на физико-химические и информационно-семантические. Для первых экстремальность определяется дозой воздействия, для вторых – новизной или когнитивной оценкой реального (прогнозируемого) воздействия как представляющего угрозу для сотрудника полиции.

Экстремальные факторы среды могут оказывать на организм как специфическое, так и неспецифическое воздействие. Примером специфического воздействия может быть влияние пониженного парциального давления кислорода. В этом случае наблюдается активация функциональной системы, поставляющей кислород из окружающей среды в организм: гипервентиляция легких, увеличение интенсивности кровообращения, повышение функционального резерва системы крови и др. Неспецифическим проявлением экстремального состояния является стресс. С позиции системного подхода под стрессом понимают многоуровневый процесс формирования новой функциональной системы срочной и долговременной адаптации.

Согласно современным представлениям различают системный и эмоциональный стрессы. Индуктором системного стресса является нарушение постоянства внутренней среды организма. В отличие от системного, эмоциональный стресс развивается при восприятии угрозы. Осознание угрозы трансформируется в ощущение тревоги, представляющей наиболее важный механизм эмоционального стресса. Каждый информационно-семантический раздражитель, даже самый слабый, в определенных условиях может играть роль стресс-индуцирующего фактора. В равной мере нельзя исключить роль психических факторов в развитии системного стресса.

Изменение функций организма при экстремальных состояниях информационно-семантического генеза можно условно разделить на:

эмоционально-моторные – характеризуются ухудшением координации и точности движений в диапазоне от легкого тремора до общей скованности,

эмоционально-сенсорные – характеризуются замедлением процессов восприятия и ухудшением внимания,

эмоционально-интеллектуальные – характеризуются изменением мышления разной выраженности (от одиночных ошибок в процессе операторской деятельности до спутанности сознания).

Таким образом, **экстремальное состояние** – это реакция организма на физико-химическое или информационно-семантическое воздействие, сопровождающаяся развитием стресс-синдрома, снижением эффективности деятельности и поливариантностью исходов.

Физиологические, психофизиологические реакции человека при действии информационно-семантических факторов зависят от ряда условий. К ним относят: исходное функциональное состояние организма, вид фактора, психологическую оценку последствий его воздействия и др. Попытка разделить экстремальные состояния на состояния адекватной мобилизации и динамического рассогласования достаточно условна, потому что:

1) сложно определить критерий адекватности ответной реакции организма на воздействие конкретного фактора;

2) выделение тревоги различной выраженности в качестве проявления экстремального состояния абсолютизирует тревогу как доминирующую эмоцию.

Тревога и страх не всегда являются эмоциональными эквивалентами экстремальных состояний. Примером может служить синдром деперсонализации. Это предполагает классификацию экстремальных состояний информационно-

семантического генеза по степени эмоциональных изменений, включая страх и тревогу. Исходя из анализа считаем целесообразным различать следующие экстремальные состояния: эмоциональной напряженности, тревоги, страха, аффективного возбуждения и торможения, деперсонализации.

Для **состояния эмоциональной напряженности** характерны чувство тягостного душевного дискомфорта и внутреннего напряжения, настороженность, раздражительность, нарушение сна. Ранее нейтральные стимулы приобретают отрицательную эмоциональную окраску, уменьшается избирательность восприятия, что лежит в основе недифференцируемого реагирования и способствует появлению ошибок при выполнении профессиональных обязанностей. Чувства тревоги и страха отсутствуют, однако могут возникнуть в любой момент, так как обычно состояние эмоциональной напряженности предшествует их развитию. Состояние эмоциональной напряженности развивается на фоне относительно продолжительного эмоционального напряжения, связанного с особенностями профессиональной деятельности в экстремальных условиях.

Состояние тревоги сопровождается ощущением неопределенной угрозы и стремлением личности оценить значимость воздействующего фактора.

Ощущение угрозы снижает возможность логической оценки информации и эффективность деятельности. Повышаются пороги восприятия, увеличивается латентный период сенсомоторных реакций, ухудшаются концентрация внимания, оперативная память, возрастает активность симпатоадреналиновой системы. При этом сохраняются значимость и соотношение мотивов деятельности. По мере утраты актуальности воздействующего фактора или после выработки нового навыка это состояние исчезает, что, видимо, связано с формированием системного структурного следа в отделах центральной нервной системы (ЦНС), активизирующихся в необычной обстановке.

Для состояния страха ведущим признаком является мотив страха, ухода от экстремальной ситуации. **Страх** – это конкретизированная тревога, когда ощущение угрозы связывается с определенным объектом или событием. Помимо эмоциональных проявлений, значительно изменены физиологические функции организма. Увеличиваются частота сердечных сокращений, артериальное давление, легочная вентиляция. Нарушаются все психофизиологические функции и поведенческие реакции. Пороги афферентных систем повышаются, увеличиваются дифференциальные пороги, скрытый период простой и сложной сенсомоторной реакции. Снижаются объем кратковременной памяти и концентрация внимания при нарушении ее устойчивости, выпадают «участки» долговременной памяти. Нарушаются структура и стереотип деятельности, увеличиваются количество ошибок и время выполнения операций. Эвристические операции подменяются шаблонными действиями. Темп работы становится неравномерным, снижаются функции осознанного контроля деятельности, повторяется одно и то же ошибочное действие, несмотря на явную его неправильность.

Состояния аффективного возбуждения и торможения возникают как следствие понимания неотвратимости катастрофического исхода и характеризуются страхом крайней степени, граничащим с ужасом. Существенными для них являются выраженная утрата сознательного контроля над поведенческой

деятельностью, глубокое торможение функций организма, полное истощение физиологических и психологических резервов.

Поведенческие реакции человека при состоянии аффективного возбуждения проявляются в виде бегства от сложившейся ситуации (или, наоборот, навстречу опасности) и лихорадочной деятельности при полном отсутствии логичности. Типичным примером массового возникновения состояния аффективного возбуждения является паника. Индивидуальные панические расстройства определяются аффективно-шоковыми реакциями, при развитии которых, особенно одновременно у нескольких пострадавших, возможно их взаимовлияние друг на друга и на окружающих. Это приводит к массовым индуцированным эмоциональным расстройствам, сопровождающимся «животным» страхом. Индукторы паники – люди с выразительными движениями, гипнотизирующей силой криков, ложной уверенностью в целесообразности своих действий. Становясь лидерами толпы в чрезвычайных обстоятельствах, они могут создать общий беспорядок, быстро парализующий целые коллективы. Эпицентром развития массовой паники обычно являются высоковнушаемые истерические личности, отличающиеся эгоистичностью и повышенным самолюбием.

При **состоянии аффективного торможения** наступает своеобразная оцепененность, прекращение активной деятельности. Человек как бы застывает на месте, нередко принимая эмбриональную позу. Речь отрывистая, ограничена восклицаниями. Показатели деятельности сердечно-сосудистой и дыхательной систем свидетельствуют о появлении преколлаптоидного состояния. Резко снижается чувствительность анализаторов, наступает почти полная блокировка сенсорной сферы. Двигательная активность резко снижена. Рабочие движения могут продолжаться, но они теряют осмысленный характер, часто выполняется одно и то же действие. Полностью отсутствует всякая форма активного сопротивления экстремальному фактору, даже в виде попытки ухода от него, утрачивается коммуникабельность. Ретроспективный анализ показывает, что у людей, вышедших из этого состояния, обнаруживается полная или частичная амнезия, в памяти фиксируются незначительные детали обстановки, незначительные факты, а важные моменты, характер действий и переживаний, как правило, выпадают из сознания.

Состояние деперсонализации проявляется специфическим расстройством сознания, отчуждением от самого себя, утратой индивидуальности. При этом чувства и мысли как бы «работают» на двух различных уровнях. На одном уровне сознания человек пытается совладать с критической ситуацией, использовать имеющийся опыт, а на другом он как бы дистанцируется от самого себя и наблюдает аварию со стороны. Наряду с этим описываются ситуации, когда гибнущие ощущают ужас, а перед глазами с невероятной быстротой мелькают сцены из собственной жизни, в сознании проносится вереница событий. Состояние деперсонализации наступает мгновенно в момент понимания смертельной опасности и пропадает, как только исчезает угроза.

Исходы экстремальных состояний информационно-семантического генеза определяются глубиной нарушения функций организма, длительностью воздействия индуцирующего фактора, личностными особенностями индивида.

4.2. Понятие стресса. Признаки стрессового состояния

Стресс – давление на психику человека, состояние напряжения, возникающее у человека под влиянием экстремальных воздействий.

Стресс, вызывающий негативные эмоции, называется дистрессом, положительные эмоции – эустрессом.

Совокупность факторов, влияющих на психофизическое состояние человека и его поведение в экстремальных условиях, названа в литературе стрессорами и стрессогенными факторами. Существуют различные классификации или разделения этих факторов.

Стрессоры экстремальных условий функционирования личного состава МВД

Под ***экстремальными условиями*** понимается возникновение чрезвычайных обстоятельств; кризисных ситуаций социально-политического характера; чрезвычайных ситуаций техногенного, экологического и природного характера; чрезвычайных происшествий криминального характера:

а) ***чрезвычайные обстоятельства*** представляют собой реальную, чрезвычайную и неизбежную угрозу безопасности граждан или конституционному строю РФ, которые могут быть выражены в следующем: попытки насильственного изменения конституционного строя или захвата власти; массовые беспорядки, диверсии и террористические акты; блокада отдельных местностей; межнациональные и региональные конфликты, сопровождающиеся насилием, угрожающие жизни и безопасности граждан или нормальной деятельности государственных институтов;

б) ***чрезвычайные ситуации*** представляют собой нарушение нормальных условий жизни и деятельности людей на объекте или на определенной территории (акватории), которые могут быть вызваны следующим: стихийные бедствия (эпидемии, эпизоотии, пожары, наводнения, землетрясения); крупные техногенные катастрофы на земле, на воде, в воздушно-космическом пространстве, ставящие под угрозу жизнь и здоровье населения и требующие проведения аварийно-спасательных и восстановительных работ;

в**)** ***чрезвычайные происшествия*** криминального характера представляют собой реальную угрозу жизни, здоровью, чести и достоинству людей, любым формам собственности, являющуюся следствием совершения тяжких преступлений, требующих проведения специальных мероприятий.

Постоянное участие сотрудников ОВД на транспорте в мероприятиях по предупреждению и ликвидации последствий экстремальных ситуаций вызывает у них определенные изменения в организме психологического и психофизического характера.

Стрессоры с кратковременным действием (от нескольких часов до нескольких суток):

- вызывающие страх (встреча с вооруженным противником; захват заложников; действие в условиях, связанных с крупными человеческими потерями, с реальной угрозой для жизни);

- темпа и скорости (необходимость переработать большой поток информации и принять решение, необходимость проявить предельную скорость и быстроту движения);

- вызывающие тревогу и неприятные физические ощущения (боль, усталость, обусловленные неблагоприятными условиями - пожарами, наводнениями, отравляющими веществами);

- отвлечения внимания (тактические маневры противника); неудачных действий (просчет в оценке ситуации, ошибка в технике движения и др.).

Стрессоры с длительным действием (от нескольких месяцев до нескольких лет):

- длительные нагрузки, порождающие усталость (продолжительные дежурства, связанные с определенным риском и опасностью; охрана ценностей, особых объектов; монотонность условий труда; необходимость постоянно выполнять требования начальников в ограниченные сроки и т.д.);

- изоляции (служба, связанная с длительным отрывом от семьи и привычных условий;

- длительные командировки;

- войны (ведение длительных боевых действий).

Указанные разделения стрессогенных факторов довольно условны и в каждой конкретной области деятельности подразделений МВД эти факторы переплетаются и воздействуют на сотрудников в комплексе.

Например, на участников специальных контртеррористических операций в той или иной степени воздействуют следующие стрессогенные факторы:

- непосредственная или высоковероятная угроза жизни и здоровью;
- постоянный риск причинения вреда жизни и здоровью товарищей и заложников своим бездействием или неправильными действиями;
- широкий общественный резонанс каждого конкретного случая, особенно пристальное внимание к действиям правоохранительных органов со стороны средств массовой информации, общественно-политическая значимость их ошибок;
- отсутствие или противоречивость сведений о преступниках, об их психологических особенностях;
- крайний динамизм и трудно предсказуемый характер изменений обстановки в связи с особенностями поведения террористов;
- необходимость длительного сдерживания закономерных, крайне отрицательных эмоций в процессе непосредственного контакта с террористами (боевиками);
- постоянная перегрузка психофизиологических функций, обусловленная необходимостью анализа и прогноза развития ситуации, принятия ответственных решений, организации и выполнения четких и согласованных действий в жестком лимите времени;
- морально-нравственные переживания, связанные с необходимостью применения оружия или других средств поражения против террориста как человека и против мирного населения.

Внешние факторы стресса, действующие в той или иной экстремальной ситуации, не имеют значения сами по себе, без соотнесения их с внутренними особенностями организма человека, его физической и духовной подготовкой.

Таким образом, психологическая подготовка личного состава ОВД на транспорте должна отвечать требованиям формирования у него высокой степени боевого духа, готовности выдержать воздействия различных стрессогенных факторов и напряженность повседневных условий функционирования, поддерживая при этом высокий уровень профессиональной надежности.

Психологию готовности отдельного сотрудника и всего личного состава ОВД на транспорте к действиям в экстремальных условиях надо рассматривать как процесс относительно быстрой активизации и мобилизации профессионального и личностного опыта сотрудника, способность быть психологически надежным в нештатной ситуации. Такая подготовка достигается с помощью различных методов и способов, построенных на закономерностях функционирования сознания и подсознания человека, современных знаниях психологической науки, путем программирования сознания. При соответствующей тренировке предлагаемые методы могут оказать большую услугу в экспресс-готовности – действовать достаточно эффективно в любой ситуации и тем более – в нештатной.

При подготовке сотрудников важно учитывать последовательность этапов: формирование мотивации ответственности, достижение релаксации, формирование четких установок и задач, программирование данных установок и их релаксации, цели выполнения задания. Когда вырабатываются устойчивая связь этих этапов и прочность навыков приведенных методов и способов подготовки, их можно выстроить в одну цепочку и тем самым достигнуть оперативности (гибкости и быстроты) подготовки к действиям в экстремальных условиях.

ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЯ

1. Каковы основные психологические особенности деятельности сотрудника ОВД?
2. Что такое психогенные факторы в деятельности сотрудника полиции?
3. Из каких компонентов складывается психологическая подготовленность?
4. Что такое психологическая устойчивость и чем она обусловлена?
5. Что такое профессиональная деформация личности сотрудника органов внутренних дел?
6. В чем, как правило, заключается основная цель профессионального общения сотрудника ОВД?
7. Какие психологические приемы могут быть использованы для достижения максимального результата в процессе профессионального общения?
8. Какие изменения функций организма возникают при экстремальных состояниях информационно-семантического генеза и каковы их негативные последствия для сотрудника?
9. В чем заключается особенность стрессоров с кратковременным действием?
10. Что такое стресс? Каковы признаки стрессового состояния?

II. ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

1. ТЕХНИКА СОСТАВЛЕНИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ПОРТРЕТА

Основой составления психологического портрета является психологическая структура личности:

- направленность (потребности, мотивы, интересы, убеждения и т.д.);
- познавательная сфера (ощущения, восприятие, мышление, воображение, память, внимание);
- эмоционально-волевая сфера;
- индивидуальная сфера (темперамент, характер, способности);
- знания, умения, навыки;
- пол;
- возраст.

Примеры психологических характеристик

Расхитители являются достаточно адаптированными, приспособленными к различным социальным ситуациям и их изменениям. Они хорошо ориентируются в социальных нормах и требованиях, сдержаны, могут хорошо контролировать свое поведение. Они также более общительны и, как правило, не испытывают трудностей в установлении социальных контактов, для многих свойственны статусные потребности – стремление к лидерству, к признанию. Они отличаются наименьшей психической напряженностью, относительно высоким уровнем интериоризации социальных норм.

Корыстно-насильственные преступники образуют однородную группу с выраженными психологическими чертами. Им свойственны импульсивность поведения, пренебрежение к социальным нормам, агрессивность. Они отличаются наиболее низким интеллектуальным и волевым контролем. Для них характерна повышенная враждебность к окружению, а их преступные поступки выступают как постоянная линия поведения. Они с трудом усваивают нравственно-правовые нормы. Инфантильные черты, проявляющиеся в тенденции к непосредственному удовлетворению возникающих желаний и потребностей, сочетаются с нарушением общей нормативной регуляции поведения, неуправляемостью и внезапностью поступков. Они отличаются также значительной отчужденностью от социальной среды (в связи с этим у них снижается возможность адекватной оценки ситуации), общей ригидностью и стойкостью аффекта.

Воры сходны с корыстно-насильственными преступниками, но их психологические особенности имеют значительно меньшую степень выраженности. Они весьма социально адаптированы, менее импульсивны, обладают меньшей ригидностью и стойкостью аффекта. Воры обладают наиболее гибким поведением и отличаются сравнительно низким уровнем тревоги. Они наиболее общительны, с хорошо развитыми навыками общения и в большей степени стремятся к установлению межличностных контактов. Их агрессивность значитель-

но ниже, и они чаще всего могут контролировать свое поведение. Для них менее характерно самообвинение за ранее совершенные асоциальные действия.

Психологический профиль **насильников** характеризуется такой чертой, как склонность к доминированию и преодолению препятствий. У них самая низкая чувствительность в межличностных контактах (черствость), и в наименьшей степени выражены склонность к самоанализу и способность поставить себя на место другого. Интеллектуальный контроль поведения такой же низкий, как и у корыстно-насильственных преступников. Для них характерна нарочитая демонстрация мужской модели поведения, о чем свидетельствует и характер совершенного ими преступления (изнасилование), в котором сексуальные мотивы выражены в меньшей степени, а в большей – утверждение себя в мужской роли. Им присущи также импульсивность, ригидность, социальная отчужденность, нарушение адаптации.

В значительной степени черты, присущие всем преступникам, выражены у **убийц**. Вместе с тем у них имеются выраженные однородные личностные свойства. Убийцы – это чаще всего импульсивные люди с высокой тревожностью и сильной эмоциональной возбудимостью, которые в первую очередь концентрируются на собственных переживаниях, а в поведении руководствуются только своими интересами. У них отсутствует представление о ценности жизни другого человека, малейшее сопереживание. Они неустойчивы в своих социальных связях и отношениях, склонны к конфликтам с окружающими. От других преступников убийц отличает эмоциональная неустойчивость, высокая реактивность поведения, исключительная субъективность (предвзятость) восприятия и оценки происходящего. Они внутренне неорганизованны, их высокая тревожность порождает также такие черты, как подозрительность, мнительность, мстительность, которые в большинстве случаев сочетаются с беспокойством, напряженностью, раздражительностью.

Такие люди обладают ригидными (косными) представлениями, которые с трудом поддаются изменению. Все затруднения и неприятности, с которыми они сталкиваются в жизни, рассматриваются ими как результат чьих-то враждебных действий. В своих неудачах они обвиняют других, чем снимают с себя бремя ответственности.

Наиболее чувствительны убийцы к сфере личной чести; у них наблюдается болезненное самолюбие в сочетании с завышенной (неадекватной) самооценкой. Постоянное аффективное переживание, что менее достойные имеют значительно больше благ, чем они, вызывает желание защитить свои права, и они могут разыгрывать роль борцов за справедливость. Поэтому «справедливое» убийство они могут совершить не только при разбоях, когда как бы перераспределяются ценности, но и из мести или ревности, когда якобы отстаивается личная честь, и даже при учинении хулиганских действий.

Убийцам свойственны эмоциональные нарушения, психологическая и социальная отчужденность, трудности в установлении контактов, замкнутость и необщительность. Указанные лица испытывают также трудности в усвоении нравственно-правовых норм. Чаще всего они совершают преступления в отношении того

или иного человека или ситуации в связи с накопившимся аффектом, не видя при этом (или не желая видеть) другого способа разрешения конфликта.

Убийцам свойственно наделять других людей (по механизму проекции) чертами, побуждениями, свойственными им самим, а именно: агрессивностью, враждебностью, мстительностью. Это приводит к тому, что окружающих они начинают воспринимать как враждебных и агрессивных. В силу этого, совершая акт насилия, убийца считает, что он таким образом защищает свою жизнь, свою честь, а также интересы других людей. Этих лиц отличает не только высокая восприимчивость в межличностных отношениях, но и их искаженная оценка. Насильственные действия с их стороны обычно происходят по принципу короткого замыкания, когда даже незначительный повод тут же вызывает разрушительные акты.

2. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ КОНТАКТ И ТЕХНИКА ЕГО УСТАНОВЛЕНИЯ

Под психологическим контактом в психологии общения понимается уже не любой контакт, в который люди вступают, общаясь, а контакт со знаком плюс, оптимизирующий общение. **Психологический контакт** – это ситуативное состояние взаимоотношений, характеризующееся достижением взаимопонимания и снятием барьеров, препятствующих общению.

Для установления такого контакта непременным условием является преодоление *психологических барьеров*, которые затрудняют достижение взаимопонимания, вызывают настороженность, недоверие и другие негативные психологические явления. Наиболее известными в ряду таких барьеров являются смысловые, интеллектуальные, эмоциональные, мотивационные, волевые и тактические.

Смысловой барьер заключается в выключении из сознания всего, что связано по смыслу с опасной зоной, т.е. человек выключается из общения, если затрагивается опасная для него зона.

В качестве *мотивационного барьера* может выступать нежелание в данный момент вести откровенный разговор, предубежденное отношение к собеседнику.

Интеллектуальный барьер вызывается ошибками неверного восприятия друг друга, особенностей речи партнеров по общению, различиями уровня образования, осведомленности в определенных вопросах.

Эмоциональный барьер может быть обусловлен как отрицательными чувствами, которые испытывают партнеры по общению друг к другу, так и их эмоциональными состояниями: подавленностью, раздражительностью, невыдержанностью, агрессивностью, озлобленностью, а также эмоциональной нечувствительностью.

Волевой барьер имеет место, если форсируется подчинение своей воле партнера по общению или он связан обещанием не вступать в контакт с третьим лицом, а также не может преодолеть других поведенческих установок.

Тактический барьер заключается в тактике поведения, направленного на сопротивление через контраргументы. В основе этого барьера лежат заготовки – софизмы, формулы ответов, которые нейтрализуют результат воздействия.

Установление психологического контакта направлено на достижение определенного уровня взаимопонимания, взаимного принятия собеседниками друг друга как личностей, способных решать свои проблемы, не ориентируясь на конфликтный тип отношений. На основе установления психологического контакта ослабляется способность граждан к оказанию противодействия решению профессиональных задач, психологическому воздействию в деловой сфере.

Психологический контакт – это всегда определенное позитивное состояние межличностных отношений. Нередко возникает необходимость углубить психологический контакт и установить с конкретным лицом доверительные отношения, отличающиеся от психологического контакта особым доверием.

Практикой разработаны и исследователями обобщены специальные приемы и средства, которые вызывают у человека стремление взаимодействовать и достигать согласия и доверительных отношений. Это специальная технология установления психологического контакта – методика контактного взаимодействия (МКВ).

МКВ включает в себя три принципа и шесть стадий сближения при установлении психологического контакта

Принципы сводятся к следующему:

1. Принцип последовательности. Он заключается в необходимости последовательного прохождения стадий сближения, что означает два момента:

а) нельзя опережать стадии или пропускать, иначе возможен конфликт;

б) нельзя длительно останавливаться (задерживаться) на стадиях, иначе контакт перестанет развиваться.

2. Принцип ориентации. Он означает, что переход к следующей стадии сближения осуществляется путем ориентации на признаки (показатели) завершенности предыдущей стадии (на разных стадиях это могут быть разные признаки: ожидание, преодоление непонимания, настороженности, расслабление и успокоение, сокращение пауз при ответах, уменьшение односложных ответов, готовность поддерживать разговор, что-то сообщить, воспринять воздействие и т.д.). Опыт различения этих показателей приобретается тренировкой (до 12 раз), после чего они распознаются интуитивно.

3. Принцип вызова стремления к сближению. Он означает необходимость акцента на вызове такого стремления у лица, с которым мы общаемся. Инициатор контакта вызывает интерес к своей личности, внушает свою необходимость, важность.

Сами стадии сближения выделяются по преимущественному способу воздействия. Последовательно проходят при полноценно установленном психологическом контакте следующие шесть стадий сближения:

1. Стадия накопления согласия. В этой стадии необходимо добиться, чтобы в начале общения человек несколько раз сказал волшебное слово «да» и ни разу не сказал слова «нет». При этом не имеет значения, по поводу чего достигается согласие, а важно лишь его количество. Необходимо и самому не возражать и даже соглашаться фразами типа «может быть», «допустим» и т.п. даже в случае несогласия. Вопрос на согласие следует ставить исходя из известных, очевидных вещей: «Сегодня такая-то погода!?». - «Да!» и т.п.

Необходимость этой стадии обусловливается снятием планов на сопротивление, когда человек настроен сказать решительное «нет», а вынужден говорить «да», это сбивает его, вызывает фрустрацию. Показателями прохождения этой стадии являются признаки растерянности и ожидания у вашего собеседника.

2. Стадия поиска общих и нейтральных интересов. На этой стадии рекомендуется выяснить интересы, хобби, увлечения. Интерес всегда привлекает. Узнать интерес собеседника и через проявление интереса к его интересу расположить его к себе – это задача стадии обусловлена тем, что интерес и его поиск всегда вызывают положительные эмоции, а возникновение положительных эмоций выполняет функцию полупроводника, когда инициатор его поиска воспринимается положительно, ибо является источником положительных эмоций. Само по себе общение по интересам сближает, создает группу по интересу «мы такие-то». Нейтральный интерес всегда снимает различие в положении и статусе.

Стадия созревает, когда партнер начинает говорить о самом главном интересе для каждого из нас – о самом себе, называть свои качества, объясняя успехи и неудачи, что влечет необходимость перехода к следующей стадии.

3. Стадия принятия принципов и качеств, предлагаемых для общения. Здесь начинается индивидуальный подход, разговор сосредотачивается на личности собеседников, выясняется направленность, убеждения, взгляды, отношения и свойства. Когда человек создал свой образ, иногда несколько идеализированный, появляется необходимость в его корректировке, что является задачей следующей стадии.

4. Стадия выявления качеств и свойств, опасных для общения. Это своеобразное продолжение предыдущей стадии, где выясняется то, что не нравится человеку в самом себе и мешает ему, по его мнению, жить. Здесь же начинают выяснять обстоятельства дела и отношение к ним, продолжает проявляться интерес к личности собеседника.

5. Стадия индивидуального воздействия. К этому моменту собеседник должен увидеть в инициаторе контакта человека, имеющего право воздействовать на него в силу наступившего сближения и проявленного взаимного интереса.

6. Стадия взаимосодействия и выработки общих норм. Эта стадия, на которой достигается согласие и взаимопонимание на определенном уровне.

Аналогично приведенной разработке МКВ рекомендуются приемы установления психологического контакта и доверительных отношений другими исследователями. Например:

1) прием, получения и накопления информации о собеседнике и прогнозирования своих действий;

2) прием первичного накопления согласия и включения собеседника в общение;

3) прием установления психологического контакта с учетом мотивов собеседника;

4) прием установления контакта с учетом индивидуальных особенностей и состояний собеседника;

5) прием установления контакта с учетом условий общения;

6) прием раскрытия задач и целей деятельности ОВД для установления контакта;

7) прием укрепления доверия;

8) прием повышения значимости доверительных отношений.

Все указанные приемы и правила их применения составляют технику установления психологического контакта. Эти приемы и правила требуют специального изучения и непременного практического применения для формирования устойчивых навыков использования этих методик.

3. ПУТИ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ ПОЛИЦИИ НА ТРАНСПОРТЕ. АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ ПОЛИЦЕЙСКОГО ПО РАЗРЕШЕНИЮ КОНФЛИКТА

Если рассматривать ***конфликт в деятельности сотрудников ОВД*** как *способ преодоления противодействия заинтересованных лиц,* как *препятствие на пути достижения целей правоохранительной деятельности*, то правильно говорить о психологической борьбе сотрудника и противостоящих ему лиц. *Конфликт* здесь *выступает как психологическое противоборство сотрудника ОВД на транспорте и участвующего в деле* либо другого заинтересованного *лица, имеющего цели и интересы, противоречащие или несовместимые с целями и профессиональными интересами сотрудника.*

Конфликт в деятельности сотрудников ОВД носит деятельностно-профессиональный характер, т.е. связан с особенностями выполняемых профессиональных задач. ***Характерные особенности для решений, принимаемых в конфликтных ситуациях сотрудниками,*** – это *дефицит времени*, часто *окончательность решения*, так как решение позже уточнить невозможно, *проверка решений* заинтересованными оппонентами и руководством, *необходимость принятия решений на основе неполной, порой сознательно искаженной информации*.

Конфликт – это сложное взаимодействие ряда объективных и субъективных факторов. ***Факторами***, имеющими значение для его возникновения и протекания, *могут быть представления людей, их установки, психические состоя-*

ния, позиции в отношениях, особенности индивидуальных свойств и качеств личности.

Межличностные, позиционные (эмоциональные) конфликты могут возникать на основе враждебных отношений его участников и связаны чаще всего с их личностными качествами, психологической несовместимостью.

Для делового конфликта *обязательно* присутствие *объективной причины*, в работе ОВД она *связана с особенностями служебной деятельности*.

Если вообще при конфликте основной задачей является достижение участниками поставленных целей, то в деятельности ОВД разрешение конфликтных отношений осуществляется значительно сложнее. Здесь *не только важно добиться своей цели, провести свой способ достижения цели*, но всегда, притом с самого начала, *имеется цель перевода конфликтных отношений в русло сотрудничества, ставится задача изменения целей у противоборствующей стороны*, что и определяло первоначальное наличие конфликта.

Первоначальный конфликт возникает в результате имеющегося конфликта с законом – совершения противоправных действий. Поэтому *основной путь снятия конфликта* – это *изменить отношение к совершенным противоправным действиям, снять цель противоборства с ОВД.*

Стремление к изменению конфликтных отношений имеет место и у лиц, являющихся объектами воздействия. Прежде всего такое стремление к снятию конфликта может иметь место у обвиняемых. Они стремятся в процессе общения доказать, что у них не было конфликта с обществом и поэтому у них нет конфликта с правоохранительными органами.

Стремление к изменению конфликтных отношений может исходить и из действительного желания изменить ранее имевшиеся ошибочные цели при наличии стремления исправить ранее нанесенный вред. Переход от конфликтных отношений к отношениям сотрудничества может осуществляться и в форме самоговора, когда субъект видит в этом единственный способ снятия конфликтной ситуации, возникшей между ним и правоохранительными органами.

Наличие конфликтной ситуации не снимает самой возможности общения и достижения его целей. Дело в том, что в деятельности ОВД всегда имеет место взаимное стремление к получению информации. Это стремление к получению информации обеспечивает интерес и необходимость общения в конфликтной ситуации.

Применительно к деятельности ОВД ***основной причиной, порождающей конфликтные ситуации в общении***, *является совершение преступления, вступление в конфликт с обществом, с законом*.

Иногда эти конфликтные отношения разрешаются путем применения насилия. Это вид конфликта, связанный с применением принуждения в отношении субъекта с целью сохранения или приобретения определенных прав и привилегий. Оно может быть физическим или психическим, негативным или позитивным, прямым или косвенным. В деятельности ОВД в ряде моментов предусмотрено принуждение, например уголовно-процессуальное. Недопустимо проявление со стороны сотрудников агрессии – негативной формы насилия, используемой для принуждения субъекта деятельности.

Перед сотрудниками ОВД всегда стоит задача ***управления конфликтом***, т.е. *целенаправленного воздействия на конфликт как систему*. Исходя из сказанного понятно, что существуют различные пути предупреждения и разрешения конфликтов применительно к разным стадиям их развития. Понятие предупреждения конфликта относится не к самому конфликту, а к конфликтной ситуации.

Как нам известно, конфликты могут быть как деструктивными, так и конструктивными. ***Профилактика и разрешение*** *конфликтов относятся к управлению* ***деструктивными конфликтами***. В этом случае ***управление связано с решением различных задач:***

а) ***профилактика*** *(предупреждения) конфликта, т.е. своевременное воздействие на конфликтную ситуацию с целью ее нейтрализации или стабилизации;*

б) ***разрешение*** *конфликта, т.е. активное регулирование конфликтного взаимодействия субъектов с целью его нейтрализации или перевода в конфликтную ситуацию.*

Управление же конструктивным конфликтом заключается, наоборот, в конструировании его: *создании конфликтной ситуации и перевода ее в конфликтное взаимодействие*.

Разрешение конфликтов можно представить и как *изменение конфликтной ситуации, то есть изменение любой характеристики ее элементов, объектов или оппонентов.* ***Завершение*** конфликта может наступить в ***случаях***:

- *потери мотивации борьбы;*
- *переориентации мотивации;*
- *истощения ресурсов сил;*
- *затухания конфликта в силу различных причин;*
- *разрешения конфликта в ходе переговорного процесса, компромисса, перехода к сотрудничеству, уступки одной из сторон, перевода конфликта из деструктивного в конструктивный.*

Данные ситуации типичны тогда, когда имеется конфликт между сотрудником и гражданином, например, в связи с расследуемым уголовным делом. Показывая бесполезность противодействия в силу наличия изобличающих доказательств, сотрудник добивается потери заинтересованности в противодействии и тем самым устраняет причину конфликта, которая питалась надеждой избежать уголовной ответственности.

Сотрудникам достаточно часто приходится разрешать конфликты между гражданами путем организации переговорного процесса, демонстрации компромиссных вариантов, организации сотрудничества, показа необходимости или желательности уступок одной из сторон.

Общие принципы разрешения конфликта или пути к согласию следующие:

- *отделение людей от проблемы;*
- *внимание интересам, а не позициям;*
- *использование объективных критериев;*
- *предложение взаимовыгодных вариантов.*

Иначе говоря, *разрешать конфликт необходимо с учетом сущности и содержания противоречия*. Здесь *необходимо отличать повод от истинной причины конфликта*, а также *уяснить истинные, а не декларативные мотивы вступления человека в конфликт.*

Необходимо разрешать конфликт и с учетом его цели. Поэтому нужно определить цели конфликтующих сторон и разграничить особенности межличностного и делового взаимодействия, например, должностным лицам указать на необходимость придерживаться определенных норм поведения, к другим применить меры воспитательного, административного или уголовно-процессуального характера.

Всегда также *необходимо помнить о переводе конфликта с эмоционального этапа на интеллектуальный* (спокойная, доверительная обстановка, тон, выражение недоумения поведением, другие приемы). Окончанием конфликта служит завершение его инцидента и устранение его причин.

Таким образом, именно ***сотрудник, исходя из своих функциональных обязанностей и являясь активной стороной взаимодействия, определяет с учетом интересов дела тактику своего поведения и ход взаимодействия с гражданами.*** Он решает, предупреждать, разрешать конфликт либо создавать конфликт. При этом не следует забывать, что противостоящие сотрудникам лица также осознанно или неосознанно влияют на это управление.

Развитие конфликтных отношений возможно в трех направлениях:

1) уход от конфликтной ситуации;

2) отношения переговоров или торга;

3) собственно конфликтное взаимодействие, связанное с борьбой, конфронтацией сторон и стремлением получить максимум желаемого.

Сотрудник выбирает конфликтное взаимодействие в том случае, когда:

1) оценивает собственные ресурсы как имеющие преимущества именно в борьбе, а не в «переговорах»;

2) оценивает взаимодействие конфликтного типа как наиболее вероятно обеспечивающее победу;

3) отсутствует всякая надежда достичь желаемой цели в ходе переговоров.

Этими же принципами руководствуются и противостоящие сотрудникам лица. На их решение конфликтовать могут влиять и другие факторы, которые недопустимы для сотрудника. Это чувства враждебности и агрессивности, вышедшие из-под контроля человека, а также ригидность, обусловливающая невозможность уступок.

Выбор «переговорного» типа взаимодействия в конфликтной ситуации характеризуется стремлением получить в результате взаимодействия какой-то части желаемого за счет взаимных компромиссов. Примеры в оперативной работе и следствии имеются. Такая тактика избирается при условии, если ресурсы обеих сторон приблизительно равны.

Наконец, в конфликтной ситуации, когда одна из сторон убеждается в том, что ее ресурсы так невелики, что ни борьба, ни переговоры не могут быть приняты в качестве общего направления поведения, она ***может просто выйти из системы взаимодействия.*** *Но сотрудник, исполняющий свои функцио-*

нальные обязанности, этого сделать обычно не может. Это означает их неисполнение и его поражение. А вот привести к этому выходу противостоящих ему лиц – его задача. Снять заинтересованность в противодействии задачам ОВД на транспорте, фактически означает добиться содействия им в раскрытии и расследовании преступлений, надлежащего поведения, соблюдения общественного порядка и т.д.

Оценка собственных ресурсов и выбор общего направления взаимодействия происходят в результате предварительного столкновения сторон, своего рода разведывательных действий, которые выполняют функцию обеспечения обеих сторон информацией, необходимой для общего решения о будущем характере взаимодействия.

Таким образом, на *предконфликтной стадии объективно существует ситуация, потенциально конфликтная*. И если сотрудник не уверен в том, что может победить в конфликтном взаимодействии, не обладает для этого ресурсами и возможностями, следует предпринять попытку нейтрализации факторов, способствующих развитию конфликтной ситуации. Средствами, которыми мы стараемся не допустить такого развития событий, являются установление психологического контакта, определение разногласий, возможных причин конфликта, попытка устранить их или смягчить.

Одним из *главных факторов предупреждения конфликта является авторитет сотрудника ОВД на транспорте*. Авторитет заключается в компетентности, принципиальности, объективности, справедливости, требовательности, человеческой привлекательности и демонстрации иных подобных качеств сотрудником ОВД. Признание этих качеств рождает авторитет, автоматически наделяет сотрудника властью не формальной, а психологической, и предотвращает желание противостоять ему.

На второй стадии, связанной с определением, осознанием участниками ситуации как конфликта, осознается, прежде всего, угроза интересам хотя бы одним из участников ситуации. Это осознание требует мобилизации имеющихся в его распоряжении ресурсов, чтобы:

а) добиться желаемой цели, если участник является активным началом;

б) обеспечить максимально возможную защиту, если участник пассивен.

Для разрешения конфликта сотрудником ОВД большое значение имеет выбор правильной тактики поведения, позволяющей выиграть в конфликтном взаимодействии. Механизм влияния имеет в конфликте множество проявлений, принимающих форму следующих ***тактик***:

1. Демонстрация усиления собственных ресурсов. Сотрудник информирует гражданина о том, что у него есть реальная возможность увеличить собственные ресурсы в такой мере, что они будут в значительной степени превышать ресурсы гражданина (например, провести ряд очных ставок, обыски, назначить экспертизы, иные следственные действия, которые изобличат виновного).

Этот тип тактики способен вызвать целый ряд реакций, располагающихся между крайними полюсами. С одной стороны, это может побудить лицо предпринять действия, направленные на дополнительную мобилизацию собственных ресурсов (например, толкнуть на создание ложного алиби, уговоры лже-

свидетелей, перепрятывание похищенного и т.п.). С другой стороны, если лицо оценит собственное положение как значительно более слабое по сравнению с положением сотрудника, оно может пойти на требуемые от него действия (признаться, пойти на сотрудничество и т.п.).

2. Выжидание, удержание предыдущего состояния (включая некоторые уступки, компромисс). Эта тактика применяется с целью получения дополнительной информации о лице. Выжидание, отсутствие действий со стороны сотрудника в условиях примерно равного распределения сил создает своего рода ситуацию неопределенности. В этом случае выжидающий сотрудник рассчитывает на то, что противодействующее ему лицо при имеющемся напряжении, связанном с самой конфликтной ситуацией, и при дополнительном напряжении, вызванном неопределенностью, совершит какие-либо действия. Последнее станет для выжидающего сотрудника источником хотя бы минимальной информации о реальном состоянии противника.

Если выжидание становится слишком затяжным, сотрудник сам может стать инициатором действий. Он может пойти на некоторые незначительные уступки, чтобы своими действиями вызвать ответные действия противостоящего лица, которые обеспечат ему нужную информацию.

3. Риск. Эта тактика может быть применена при условии как равенства, так и неравенства сил сотрудника и противостоящего ему лица. В обоих случаях тактика риска рассчитана на неожиданный эффект действий рискующего сотрудника. Он предпринимает серию быстро следующих друг за другом максимально эффективных действий именно в тот промежуток времени, который необходим другой стороне для переопределения ситуации и выработки решений для ответных действий. Основа же принятия решений подбрасывается сотрудником.

4. Принуждение. Эта тактика используется более сильной стороной, которой является в силу его полномочий сотрудник. Он может поставить противостоящее ему лицо в условия дефицита времени, диктуя такой промежуток времени для решений, который будет явно недостаточен для того, чтобы была возможность взвесить альтернативу и выбрать оптимальную.

Далее, пользуясь позиционным преимуществом, сотрудник может навязать ему такие условия, в которых и уменьшатся возможности его сопротивления, и сузится круг его потенциальных и реальных действий. Примерами данной тактики являются все принудительные следственные и процессуальные действия: обыски, освидетельствования, избрание мер пресечения и т.д.

5. Ложные маневры, дезинформация. Эта тактика достаточно распространена и обусловлена самой природой конфликтной ситуации. Достижение целей и решения служебных задач сотрудником происходит за счет противодействующего лица. Здесь возможности кооперации невелики, поэтому каждый из участников взаимодействия решает для себя проблему получения информации. В такой ситуации как сотрудники, так и противостоящие им лица стремятся скрыть свои слабые стороны, ибо проявившие их личности оказываются в худшей позиции по сравнению с тем, кто ее скрывает. Рассматриваемая тактика становится важным приемом в информационном обмене сторон.

Создавая у противника о себе ложные представления, скрывая свои слабые стороны, демонстрируя якобы преимущества, которых в реальности не существует, демонстрируя тактику, которая на самом деле применяться не будет, соответствующая сторона питает надежду на то, что противник станет строить свое поведение на основе полученной дезинформации. Если это произойдет, сторона, применявшая дезинформацию, получает либо некоторые временные преимущества для пересмотра и усиления ресурсов, либо возможность действовать неожиданным для противника образом. Естественно, сотрудник в данной ситуации находится в более выгодном положении.

При разрешении конфликтной ситуации нужно учитывать следующие **правила поведения и реагирования на конфликтующего человека:**

1. Нельзя сразу и полностью отрицать чье-либо мнение, не совпадающее с вашим, принимать заданные провокатором конфликта тон, резкость и агрессивность и отвечать на атаку атакой (как только общение переходит на повышенные тона, никого уже не слышат, кроме себя).

2. Следует проявлять внимание и доброжелательность к собеседнику, терпимость к его особенностям, показывать свое искреннее сочувствие. Внимательно выслушайте такого человека, не прерывая и не показывая, что вам уже известно то, что он намерен сказать, поскольку это раздражает еще сильнее. Хороший эффект дает техника прямого повтора, интерпретации или обобщения услышанного – тем самым человеку дается понять, что он услышан и понят.

3. Как только оппонент иссякнет, следует спокойно высказать мнение о том, «что его позиция очень даже интересная, и ее можно было бы принять», и тому подобные одобрения, которые влияют в сторону снижения агрессии, гнева, возмущения и изначального пыла. Тут же мягко добавить, что «именно эта идея (план, позиция, желание и т.д.) и разрабатывается (рассматривается, обсуждается, принимается и т.д.), но имеются некоторые нюансы, которые требуют уточнения и мешают...», – это обезоруживает даже самого ярого, враждебно настроенного противника.

4. Необходимо избегать столкновений личного характера. Не следует воспринимать ненормативную лексику и словесные оскорбления в свой адрес, уяснив для себя, что этого человека нужно воспринимать таким, каким он себя подает, не пытаясь урезонить его или призвать к соблюдению приличия.

5. Стараться быть сдержанным, контролировать свои движения, речь, мимику. Кроме всего прочего, сдержанность и спокойствие снижают общий накал страстей.

6. Говорить с оппонентом нужно на понятном ему языке, медленно и правильно, избегая слов-паразитов. Не следует демонстрировать свое интеллектуальное превосходство.

7. В уже развивающемся конфликте нельзя спешить с ответной реакцией. Лучше всего выдерживать паузы, как бы «пропускать мимо ушей» любые реплики и требования. Вместо ответа на заявленные вопросы задать свой вопрос, совершенно не по теме, чтобы выиграть время для обдумывания своей тактики и стратегии.

8. Полезно отвлечь внимание партнера от болезненного вопроса, хотя бы на короткое время, при этом могут быть использованы любые приемы - от просьбы пересесть на другое место, позвонить, записать что-то до высказывания какой-нибудь нелепой мысли, шутки и т.п.

9. Желательно высказывать собеседнику не готовые оценки и мнения, а свои чувства, состояния, вызываемые его словами: это заставит вашего партнера отвечать не односложно, а развернуто, мотивированно, с пояснением своей позиции. Прежде чем отвечать на критику, замечания, упреки, нужно четко уяснить, что конкретно имеется в виду; вы должны быть уверены, что правильно все поняли.

10. Следует избегать закрытых поз, например, не складывать руки на груди.

11. Не рекомендуется смотреть оппоненту прямо в глаза – в этом случае может возникнуть агрессия.

4. ПСИХОТЕХНИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ СОТРУДНИКОВ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ ПОЛИЦИИ НА ТРАНСПОРТЕ С РАЗЛИЧНЫМИ КАТЕГОРИЯМИ ГРАЖДАН

В психологической литературе большое внимание уделяется тому, как человек оценивает характер общения и взаимоотношений с другими лицами, даются определенные рекомендации по совершенствованию точности оценок контактов с другими людьми.

Профессиональное общение сотрудников полиции, задействованных в обеспечении безопасности на транспорте, предполагает владение богатым психологическим инструментарием (методами, приемами, техниками) и умение его творческого применения. Речь идет об овладении психотехникой общения.

Термин «психотехника» является соединением двух греческих слов. Первое – *psyche* («душа») известно как первая составная часть сложных слов, обозначающая «относящаяся к психике». Второе – *techne* («искусство», «мастерство»). Таким образом, **психотехника** – это искусство управления психикой, причем как своей (например, саморегуляция), так и психикой другого человека (например, психологическое воздействие).

К основным психотехникам, обеспечивающим профессиональное общение, можно отнести следующие: техника психологического воздействия, психотехника определения состояния, позиции и иных личностных особенностей личности по внешним признакам (визуальная психодиагностика), техника установления психологического контакта и доверительного общения, психотехника конфликтного взаимодействия.

Рассмотрим каждый из этапов профессионального общения с учетом применения различных психотехнологий и конкретных приемов общения.

Первый этап профессионального общения ориентирован на познание и составление первичного психологического портрета взаимодействующего с сотрудником ОВД человека. Следует отметить, что психологическая информация о другом человеке зависит от конкретной ситуации общения и отражения его личностных свойств, степени знакомства с ним, наличия определенных сведений о нем в характеристиках, учетах, уголовных и оперативно-поисковых делах, рассказах о нем других сотрудников и т.п.

При непосредственном наблюдении за человеком предметом психического «чтения» являются его вербальные и невербальные акты поведения:

- речь, ее содержание, направленность, логичность, продолжительность, экспрессивность, особенности лексики, грамматики, фонетики;
- выразительные движения, мимика и пантомимика, жесты, контакт глаз;
- дистанция между людьми, сближение, соприкосновение.

Важное значение для составления психологического портрета имеет анализ внешнего облика человека: особенностей его одежды и манеры одеваться, аккуратность в ношении одежды, следование моде или ее игнорирование, подражание в ношении одежды другим людям (часто выдающимся артистам, спортсменам, политикам и др.) и т.д.

Например, для определения степени причастности человека к криминальному миру и составления его соответствующего портрета необходимо подвергнуть анализу особенности речи (присутствие или отсутствие жаргона, направленность и содержание речевой деятельности и т.п.), внешний вид (особенности одежды, прически, наличие татуировок и т.п.), динамику общения и окружения человека (содержание коммуникаций, их цель, специфика обращения людей друг к другу, наличие кличек, эмоционального тона обращения и т.п.), динамику личного поведения человека и степень его участия в криминальных действиях. При общении с людьми, находящимися в «опасных» состояниях (алкогольное или наркотическое опьянение, отклонение от психической нормы поведения) чрезвычайно важно контролировать внешние параметры поведения, так как по ним можно определить мотивацию (порой неосознаваемую) их дальнейших действий.

При составлении **первичного психологического портрета** взаимодействующего с сотрудником ОВД лица целесообразно ориентироваться на анализ следующих параметров личности:

- **направленность** (потребности, мотивы, жизненные концепции и планы, ценностные ориентации, установки, склонности, желания, вкусы);
- **операциональные особенности поведения** (знания, умения, навыки, привычки, жизненный и профессиональный опыт, стереотипы поведения);
- **черты характера,** выражающие отношения к различным сторонам действительности;
- **психологические свойства и процессы** (особенности процессов и свойств интеллектуальной, познавательной и эмоционально-волевой сферы личности);

- **социально-психологические особенности поведения** (социальный и межличностный статус, роли, стиль жизни и работы, культура коммуникативного поведения и стиль общения, социально-психологические качества личности);

- **биопсихические свойства** (темперамент, половые и возрастные особенности, состояние здоровья, патопсихологические свойства).

Основными способами построения психологического портрета в процессе профессионального общения могут выступать: эмпатия, рефлексия, стереотипизация, индивидуализация.

Эмпатия как способ психологического анализа позволяет проникнуть и вчувствоваться в эмоциональные состояния лиц, взаимодействующих в той или иной жизненной ситуации.

Рефлексия основывается на познании и оценке сотрудником ОВД своей позиции и размышлениях о позиции другого человека, ходе его мыслей, его ближайших и перспективных планов поведения.

Стереотипизация строится на основе переноса выявленных в практике сотрудника типичных способов поведения, типичных свойств той или иной личности на конкретную ситуацию общения.

Индивидуализация – способ анализа поведения и черт личности человека, в основе которого находится выявление особых психологических примет, индивидуальных особенностей личности, ее умений и навыков.

Второй этап профессионального общения характеризуется действиями сотрудника ОВД, направленными на создание соответствующих условий и психологических предпосылок эффективных коммуникаций.

Важнейшей предпосылкой эффективного общения являются выявление основной репрезентативной системы взаимодействующего с сотрудником ОВД человека и опора на нее в процессе непосредственного контакта. Выделяют три основных канала, через которые люди получают информацию об окружающем мире: зрение, слух и кинестатическое чувство (представляет собой комплекс ощущений, основанных на осязании, обонянии, положении тела в пространстве и т.п.). Каждый человек имеет наиболее часто применяемую им репрезентативную систему из числа трех указанных систем, которая может отличаться от репрезентативной системы другого человека. Недостаточный учет ведущей репрезентативной системы человека в процессе общения может привести к взаимному непониманию, трудностям во взаимодействии.

Как определить ведущую репрезентативную систему человека? Имеется несколько способов определения, какая из репрезентативных систем (визуальная, аудиальная, кинестатическая) является ведущей у конкретного человека. Прежде всего следует обратить внимание на слова, которыми человек описывает свой жизненный опыт и чаще всего употребляет в процессе общения. Эти слова называются предикатами. Предикаты проявляются в виде глаголов, прилагательных и наречий, используемых человеком в конкретных предложениях.

Рассмотрим предикаты, наиболее часто применяемые в соответствующей репрезентативной системе.

Репрезентативные системы (модальности).

1) **визуальная**

- предикаты:

представьте, ярко, видимо, прозрачно, перспектива, ясно, видеть, глядеть, следить, ослепительно и т.п.;

- предложения:

Моя работа выглядит безразлично. Жизнь так тускла. Это проливает больше света на это. Этот образ останется в моей памяти. Я счастлив, что мы с Вами смотрим на это одними на это одними глазами. Давайте посмотрим на это. Это слишком неопределенно, чтобы рассмотреть;

2) **аудиальная**

- предикаты:

послушайте, громко, созвучно, логично, тихо, вскрикнуть, сказать, услышать, резко и т.п.;

- предложения:

Это правильное решение прозвучало во мне. Это просто шепот. Это слишком большие разногласия в наших отношениях. Я старался говорить себе: «Ты не можешь делать ничего правильно». Это слишком далеко от ритма;

3) **кинестатическая**

- предикаты:

чувствую, удобно, легко, трудно, напрягаться, коснуться, сырой, ощущать, тошно и т.п.;

- предложения:

Это вызывает неоднозначные чувства. Он горячий. Она – холодная рыба. Эта вещь давит на мою память. Да, я чувствую нечто выше этого.

Наблюдение за человеком и обращение внимания на предикаты, применяемые им в процессе коммуникаций, позволяют определить его ведущую репрезентативную систему. Как следствие этого появляется задача построения диалога с учетом языка взаимодействующего человека, то есть его основной репрезентативной системы.

Другим способом диагностики репрезентативных систем является анализ движений глаз, сигнализирующих о доступе к различным каналам информации («глазные сигналы доступа» или ГСД). В исследованиях было выявлено, что люди систематически перемещают глаза в строго определенных направлениях в зависимости от того, какие процессы мышления у них доминируют. На основе анализа таких перемещений глаз можно определить репрезентативную систему человека.

Выделяются зоны визуальной репрезентативной системы модальности (перемещения глаз вверх-прямо, вверх-влево, вверх-вправо, прямо-перед собой), аудиальной модальности (перемещения глаз направо, налево, вниз-направо), кинестатической модальности (перемещения глаз вниз-прямо, вниз-налево).

Для определения глазных сигналов доступа перед партнером по общению можно поставить ряд вопросов. (Можете вспомнить Вашу наиболее удачную прогулку в лес за последние три года? Можете представить шум набегающих

волн при звездном небе? Какое у Вас самое светлое детское воспоминание? Какого цвета обои в Вашей квартире? Какого цвета глаза у Вашей жены? Какая музыка Вам нравится больше? Как Вы чувствуете себя по утрам? Вспомните, как Вы из теплой комнаты вышли на мороз? и т.п.).

Кроме указанных способов, существуют дополнительные приемы определения основной репрезентативной системы человека по жестам (визуальная модальность – на уровне лица, аудиальная – выше пояса, кинестатическая – ниже пояса), по темпу речи (визуальная модальность – ускоренный, аудиальная – ровный, размеренный, кинестатическая – замедленный), по интонации голоса (визуальная модальность – повышенная, аудиальная – монотонная, кинестатическая – пониженная).

Для того чтобы партнер по профессиональному общению понимал сотрудника ОВД, последнему необходимо выбирать предикаты, согласующиеся с предикатами взаимодействующего лица. Стремясь получить нужную информацию, целесообразно строить свои вопросы, ориентируясь на ведущую систему партнера по общению. Отсутствие такого подхода может привести к непониманию и неэффективности общения.

Эффективность такого общения часто равна нулю, так как коммуникация строится в системах различных предикатов. Задача сотрудника ОВД состоит здесь в следующем:

а) определить в соответствии с указанными способами модальность партнера по общению;

б) обратиться к партнеру с предикатами, отражающими его основную репрезентативную систему.

Второй этап профессионального общения имеет целью планирование содержания и условий предстоящего контакта. Такой план должен включать в себя следующие параметры:

- цель общения; предполагаемые результаты;
- место непосредственного контакта;
- приемы и способы воздействия на партнера;
- приемы снятия напряженности в отношениях и разрешения возникающих противоречий;
- способы фиксации, полученной информации (протоколы, стенограммы, приказы и т.п.);
- время общения и продолжительность контакта и др.

Третий этап профессионального общения представляет собой непосредственный контакт сотрудника ОВД с другими лицами (работниками правоохранительных органов, подозреваемыми, свидетелями и т.д.), имеющий целью получение определенной информации и воздействие на партнера.

Специфика внеорганизационного общения сотрудников ОВД на транспорте, связанная с преодолением внутреннего сопротивления со стороны ряда лиц, нежелания сотрудничать, неискренности, и приводит к затрудненным условиям общения и значительной психологической нагрузке на сотрудников ОВД.

Практический интерес в связи со сказанным представляют способы и приемы повышения эффективности общения в затрудненных условиях. Разработанная в рамках юридической психологии методика контакта между людьми в условиях затрудненного общения, например, в процессе допроса подозреваемого предлагается поэтапное, постадийное достижение согласия между партнерами на основе применения совокупности приемов.

В содержание этой методики включаются шесть стадий (предполагается, что в начале общения партнеры незнакомы друг с другом):

1) накопление согласий между общающимися лицами;

2) поиск общих или совпадающих интересов;

3) принятие принципов и качеств, предлагаемых для общения;

4) поиск и выявление скрываемых свойств и сторон личности (выявление качеств, затрудняющих общение);

5) адаптация партнеров и реализация индивидуальных воздействий;

6) достижение контактных отношений и построение полей согласованных действий.

Для сотрудников ОВД представляет интерес то обстоятельство, что каждая стадия контактного взаимодействия имеет свой инструментарий, то есть набор конкретных приемов воздействия на другую сторону общения. Например, первая стадия включает в себя приемы чтения состояния и соотнесенных вопросов, вторая стадия – приемы нарастания, детализации, проблемы, переключения, перерывов и т.д.

Представляют значительный научно-практический интерес способы и приемы выявления лжи и неискренности в поведении и речи людей, контактирующих с работником органов правопорядка. Его умение по мельчайшим штрихам речевых высказываний, оговорок, несоответствий в повествовании, а также на основе невербальных проявлений (жестов, взглядов, поз) собеседника определить степень искренности является залогом успешного решения служебных задач в процессе общения.

Четвертым этапом в динамике профессионального общения является осознание сотрудником ОВД результатов и последствий контактов, так как взаимодействие невозможно без оценки достигнутых результатов, без выявления факторов, которые способствуют общению или осложняют его.

5. РАЗВИТИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНО ВАЖНЫХ КАЧЕСТВ СОТРУДНИКОВ ОВД НА ТРАНСПОРТЕ

В профессиограмме сотрудника ОВД на транспорте наиболее рельефно выделяются социальная, организационная, коммуникативная, поисковая, конструктивная и удостоверительная стороны деятельности, в которых реализуются личностные качества, навыки и умения, обеспечивающие эффективность его деятельности.

Социальная деятельность сотрудника ОВД на транспорте состоит в том, что он, опираясь на глубокое знание правовых норм, нравственные и этические принципы, организует на обслуживаемом участке мероприятия по профилактике преступлений и иных правонарушений, проводит правовую пропаганду, создает условия для ресоциализации (исправления) лиц, склонных к девиантному поведению, принимает непосредственное участие в возвращении их к социальной норме, оказывает помощь гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию.

Учитывая специфику социальной стороны деятельности, сотруднику ОВД на транспорте необходимо обладать следующими нравственными качествами:

- *развитым правосознанием,* т.е. совокупностью взглядов идей, установок, ценностных ориентаций, отражающей отношение к праву, тому, что является правомерным и неправомерным, включающей знание правовых норм и принципов, а также привычки, эмоции и чувства по отношению к праву и его нормам;

- *гуманностью (человечностью, человеколюбием),* т.е. системой установок, предполагающих необходимость проявления сочувствия к людям, оказания помощи, непричинения страданий;

- *отзывчивостью,* т.е. способностью сочувственно относиться к другим, готовностью прийти на помощь;

- *чувством справедливости,* т.е. чувством соответствия деяния и воздаяния;

- *принципиальностью,* т.е. стремлением действовать в строгом соответствии с убеждениями, принципами в поступках;

- *чувством профессионального долга,* выражающемся в безусловном соблюдении закрепленных законами и профессионально-этическими нормами обязанностей по обеспечению надежной защиты правопорядка и законности;

- *патриотизмом,* т.е. глубоким и возвышенным чувством любви к Родине, верности избранной профессии и служебному долгу и др.

Организационная деятельность проявляется в волевой самоорганизации и организации действий других лиц, когда для решения профессиональных задач нужна поддержка и помощь населения. Успех данной стороны деятельности зависит от наличия у сотрудника организаторских способностей:

- *способности заражать и активизировать других*;

- *инициативности* – способности личности к самостоятельным общественным начинаниям, активности, инициативе;

- *критичности* – способности осознавать свои ошибки, оценивать свои мысли, взвешивать доводы за и против выдвигаемых гипотез и подвергать их всесторонней проверке;

- *требовательности (строгости, взыскательности) к себе и другим*;

- *самообладания* – способности сохранять внутреннее спокойствие, действовать разумно и взвешенно в сложных жизненных ситуациях;

- *настойчивости* – волевого качества, заключающегося в умении добиваться поставленной цели, преодолевая при этом внешние и внутренние препятствия;

- *организованности*;

- *дисциплинированности* – ставшей привычкой склонности к соблюдению правил работы и норм поведения и др.

Коммуникативная сторона деятельности сотрудника ОВД на транспорте состоит в установлении и поддержании контактов с различными людьми. Особенностью данного компонента деятельности является необходимость установления тесного контакта с жителями обслуживаемого участка, завоевания уважения, доверия и авторитета с их стороны.

Для того чтобы успешно решать эти задачи сотруднику ОВД на транспорте, необходимо обладать *коммуникабельностью*, т.е. склонностью к установлению контактов и связей, и связанными с ней коммуникативными качествами:

- *эмоциональной устойчивостью* – способностью выдерживать высокие психические нагрузки;

- *чуткостью,* т.е. заботой о нуждах, запросах и желаниях людей, внимательным отношением к их интересам, волнующим их проблемам, мыслям, чувствам;

- *тактичностью* – чувством меры, подсказывающим правильное отношение, подход к кому-либо, умением держать себя подобающим образом;

- *умением слушать*;

- *умением говорить* – осуществлять устную коммуникацию на русском языке, логически верно, аргументированно и ясно строить устную речь, вести полемику и дискуссии*;*

- *умением устанавливать психологический контакт;*

- *навыками преодоления конфликтов.*

Поисковая и конструктивная стороны деятельности сотрудника ОВД на транспорте состоят в сборе необходимой для решения профессиональных задач информации (например, в рамках проверки по заявлению или в ходе производства по административному делу), а также принятии на основе её анализа и синтеза законного и обоснованного решения. Для эффективного осуществления этих видов деятельности сотруднику ОВД на транспорте требуются определенные познавательные качества:

- *объективность* – стремление к поиску истины;

- *способность к логическому мышлению* – анализу, систематизации, обобщению, критическому осмыслению информации, постановке исследовательских задач и выбору путей их решения;

- *способность креативно мыслить и творчески решать профессиональные задачи* – проявлять инициативу, в том числе в ситуациях риска, принимать оптимальные организационно-управленческие решения в повседневной деятельности и нестандартных ситуациях, нести за них ответственность*;*

- *практический ум* – сообразительность, проницательность, понятливость;

- *хорошая память и развитое воображение*;

- *наблюдательность* – умение подмечать существенные, характерные, даже малозаметные свойства предметов и явлений;

- *любознательность* – стремление к получению новых знаний.

Удостоверительная сторона деятельности непосредственно связана с поисковой и конструктивной и состоит в закреплении полученной информации в предусмотренной нормативными правовыми актами форме. Для того чтобы она была эффективной, сотрудник ОВД на транспорте должен обладать:

- *развитой письменной речью* – умением логически верно, аргументированно строить письменную речь;

- *аккуратностью* – склонностью к порядку во всем;

- *пунктуальностью* – стремлением к максимальной точности при фиксации информации.

6. ПСИХОДИАГНОСТИКА ЛЖИ И ЛЖЕСВИДЕТЕЛЬСТВА

Выявление лжи и неискренности возможно на основе анализа речевых высказываний. Правдивые и лживые высказывания можно оценить по ряду признаков (см. табл. № 1).

Таблица № 1. Речевые признаки искренности высказываний

Критерий оценки высказывания	Правдивые высказывания	Лживые высказывания
Компетентность и осведомленность	Часто выходят за рамки знаний человека и его осведомленности. Он обычно строит правдивые суждения на основе не только личного опыта, но и тех фактов, которые реально видел или слышал о них от других лиц либо читал о них в книгах, газетах и т.д.	Обычно ограничены опытом, квалификацией и образованностью человека, а также его способностями к фантазированию. Кроме того, измышления могут строиться на основе типовых вариантов действий, имеющих прецеденты в реальной жизни, литературе, кино и т.д.

Критерий оценки высказывания	Правдивые высказывания	Лживые высказывания
Речевая характеристика высказываний	Как правило, формулируются собственными словами, отражая реальный кругозор человека, его жизненный опыт и образование	Лживые речевые конструкции с целью придания им большей значимости изобилуют сложной терминологией (медицинской, правовой и т.д.), а также указывают на применение словарного запаса, несвойственного данному человеку в соответствии с его квалификацией, образованием и жизненным опытом
Уникальность высказываний	Правдивые суждения всегда индивидуализированы и носят уникальный характер. В них больше деталей, событий и конкретных участвующих лиц	Лживые высказывания более схематичны, стереотипны, лишены частностей, деталей, конкретных действующих лиц. Часто по поводу таких высказываний может возникнуть предположение о том, что вы их уже когда-то и где-то слышали
Эмоциональная насыщенность и убедительность высказываний	Правдивые высказывания всегда сопровождаются сильными эмоциями и убедительностью речи человека. Он говорит правду, его трудно сбить с толку, заставить отказаться от своих слов, изменить точку зрения	Лживые речевые конструкции сопровождаются меньшими эмоциями. Иногда эмоции носят инсценированный характер. Можно подозревать, что эмоции и переживания искусственны и умышленно демонстрируются человеком. Убедительность высказываний он пытается достичь не за счет насыщенной эмоциями речи, а путем ссылок на других лиц, подтверждающих слова, действия и поступки
Кажущиеся несоответствия в высказываниях	Как ни парадоксально, но в правдивых суждениях можно чаще встретить несоответствия несогласованность деталей, что отражает реальную противоречивую жизнь	В лживых суждениях обычно не встречается несоответствий, несуразностей, все факты «приглажены» и согласованы. Это обстоятельство часто свидетельствует о неискренности человека
Ролевая позиция говорящего	В правдивых высказываниях проявляется истинная личная позиция человека,	В лживых речевых конструкциях чаще проявляется позиция стороннего наблюдателя

Критерий оценки высказывания	Правдивые высказывания	Лживые высказывания
	его убежденность. Он говорит от своего имени, не занимая несвойственной ему социальной роли (работника правоохранительных органов, врача, служащего госаппарата и т.д.)	(«так обычно делают», «так говорят», «таким образом, должны поступать» и т.д.). Кроме того, возможно искусственное занятие говорящим выгодной для него и пользующейся общественной поддержкой позиции («борца за справедливость», «критика социальных недостатков» и т.д.)
Неопределенность и неконкретность причинно-следственных связей	Обычно отсутствует	Часто встречаются неопределенность и неконкретность причинно-следственных связей
Исключительно позитивная информация говорящего о себе	Несвойственна правдивым высказываниям	Как правило, присутствует

Человек в силу различных причин (недостатка жизненного опыта, образования) может добросовестно заблуждаться, и поэтому при очевидной ложности высказываний нельзя всегда делать вывод об умышленном искажений информации.

Добросовестное заблуждение связано с трудностями восприятия, переработки, запоминания и воспроизведения информации о том или ином событии. В связи с этим человек может непроизвольно объединять несвязываемые факты, преувеличивать размеры, длительность события, добавлять несвойственные признаки, искажать формы и структуры, отождествлять несходные объекты и т.д.

Часто диагностику неискренности в поведении человека проводят на основе его невербальных (неречевых) реакций.

Подсознание человека работает вне его личного контроля. Поэтому можно наблюдать противоречия между речевыми высказываниями, с одной стороны, и телодвижениями, позами, мимикой и жестами – с другой. Умение обнаружить соответствие (или противоречие) между языковым и неязыковым общением является важной предпосылкой точности оценки информации, получаемой от собеседника.

Прежде всего следует обращать внимание на взгляд человека. Известно, что при нормальном контакте взгляды людей встречаются около 2/3 всего времени общения. Если человек неискренен или скрывает что-либо, то его глаза будут встречаться с глазами собеседника менее 1/3 части всего времени взаимодействия. При этом он будет стараться отвести взгляд в сторону в случае вопросов, относящихся к скрываемой или искусственно сконструированной им информации (так называемый «бегающий» взгляд).

Рис. 1. Поведенческие признаки лжи.

Продолговатая улыбка собеседника (губы слегка оттянуты назад от верхних и нижних зубов, образуя продолговатую линию губ, а сама улыбка не кажется глубокой) указывает на внешнее приятие, официальную вежливость другого человека, но не на искреннее участие его в общении. Оборонительная позиция и антагонизм оцениваются при виде плотно сжатого рта и мышц челюсти, а также косого взгляда в вашу сторону.

Человек, демонстрирующий открытость и истинное внимание, часто использует следующие жесты и действия:

- открытые руки (руки согнуты в локтях, слегка разведены в стороны ладонями вверх);
- рука на груди (прижатая к груди рука означает честность и открытость);
- расстегнутые пуговицы костюма (пиджака, пуловера);
- широкая открытая улыбка (рот свободно открыт, видны зубы).

Если в процессе общения не наблюдается таких действий партнера, то вполне обоснованно можно выдвинуть гипотезу о том, насколько его поведение искренне. Среди жестов, указывающих на возможность неискренности человека, обычно выделяют следующие:

- защита рта рукой (рука прикрывает рот, и большой палец прижат к щеке);
- прикосновение к носу (легкие прикосновения к ямочке под носом или одно быстрое – почти неуловимое прикосновение к носу);
- потирание века;
- оттягивание воротничка рубашки;
- частое приглаживание волос.

Нередко лгущий человек обнаруживает нервозность, выражающуюся в периодической прочистке голоса, покашливании, частом курении сигареты, ерзании на стуле, постукивании по столу, потираний ладоней и т.д. Здесь большое значение приобретают умения сотрудников диагностики различных параметров невербального поведения.

7. ПРОФАЙЛИНГ В ОБЕСПЕЧЕНИИ БЕЗОПАСНОСТИ НА ТРАНСПОРТЕ

В настоящее время профайлинг рассматривается как одна из эффективнейших технологий обеспечения транспортной безопасности, направленных на предупреждение актов незаконного вмешательства (АНВ) в деятельность транспортного комплекса.

В широком смысле под профайлингом понимаются технологии предотвращения противоправных действий посредством выявления потенциально опасных лиц и ситуаций с использованием методов прикладной психологии [11, с. 8].

В более узком смысле профайлинг – это:

- комплекс методов и методик оценки и прогнозирования поведения человека на основе анализа наиболее информативных признаков, характеристик внешности и поведения;
- технология наблюдения и опроса пассажиров с целью выявления потенциально опасных лиц [13, с. 3];
- система установления вероятностной причастности определенного субъекта к планируемому противоправному действию [11, с. 8];
- система специальных мероприятий по выявлению потенциально опасных, склонных к неадекватному поведению пассажиров методом наблюдения и опроса [9, с. 82].

Основа концепции профайлинга состоит в том, что лица, намеревающиеся совершить АНВ, характеризуются набором подозрительных признаков во внешности, поведении, путевых документах и в перевозимых вещах. Изучение и систематизация данных признаков дают возможность создания профиля пассажира, на основании которого каждый пассажир может классифицироваться как неопасный или потенциально опасный. В соответствии с этим весь пассажиропоток обрабатывается по определенной схеме, позволяющей выявить подозрительные признаки.

К числу опасных состояний людей следует также отнести: алкогольное и наркотическое опьянение, психические аномалии. Практика органов внутренних дел свидетельствует, что нахождение лиц в любом из этих состояний часто создает предпосылки для совершения ими сопротивления работникам полиции, осознанного или неосознанного совершения насильственных действий, то есть совершения действий бесконтрольного неосознаваемого характера. Своевре-

менная диагностика опасного состояния у конкретного лица позволяет предпринять соответствующие профилактические, защитные и превентивные меры в отношении его действий. Основными приемами диагностики являются наблюдение и беседа. При этом подлежат анализу различные характеристики вербального и невербального поведения защищаемого лица, его реакции на слова и замечания сотрудников, степень согласованности речевых высказываний с конкретными поведенческими актами.

В состоянии ***алкогольного опьянения*** снижается уровень критичности и самоконтроля человека, изменяется характер восприятия других лиц и их речевых сообщений, нередко повышается степень импульсивности, невыдержанности и агрессивности. Можно выделить конкретные поведенческие показатели, соответствующие каждой из трех стадий опьянения (см. табл. № 2).

Таблица № 2. Поведенческие показатели стадий опьянения

Стадии опьянения (поведенческие характеристики)		
Легкая	***Средняя***	***Тяжелая***
В состоянии легкого опьянения человеку свойственны эйфория, повышение самооценки и уровня притязаний, ослабление критичности и концентрации внимания, повышенная самоуверенность, обидчивость. Движения активизируются. Наблюдается гиперемия, нередко ведущая к изменению цвета лица (покраснение). Человек в этом состоянии переоценивает свои физические и интеллектуальные возможности	При выраженном алкогольном опьянении теряется чувство меры в отношении к окружающим, обнажаются инстинкты, реакции на внешние раздражители приобретают явную аффективную окраску. Малозначительные факты могут вызвать гнев, ярость и т.д. Теряется связанность мышления, двигательные реакции нарушаются, наблюдается заметное пошатывание при ходьбе, понижается болевая чувствительность, снижается в значительной мере ориентировка в окружающем пространстве	Тяжелая степень опьянения характеризуется усилением тормозящего действия алкоголя на нервную систему. Нарушается ориентировка в окружающем пространстве. Наблюдаются серьезные затруднения при движении, склонность к вялости, сонливости, резко снижается болевая чувствительность. Нарушаются вегетативно-сосудистые функции, выражающиеся в повышенном слюноотделении, рвоте, усилении диуреза. Угнетение нервной системы усиливается и в последующем наступает сон

При оценке степени опьянения необходимо обращать внимание на состояние памяти, динамику речевой деятельности, реакцию на происходящее, умение поднять с пола упавший предмет, быстро повернуться, умение вести счет в обратном порядке и т.д. Диагностическим признаком является навык письма, который уже при незначительном употреблении алкоголя изменяется.

Следует отличать алкогольное опьянение от болезненных состояний человека. Известно, что возбуждение, шаткая походка, несвязная речь могут наблюдаться при некоторых инфекционных заболеваниях и поражениях головного мозга. У отдельных лиц с психопатическими тенденциями развивается патологическое опьянение. Оно сопровождается «сужением» сознания, галлюцинациями, бесцельными или разрушительными действиями. Пьяный в таком состоянии крайне опасен для окружающих, так как он может совершить неосознаваемые действия с негативными последствиями как для себя, так и для окружающих.

Для хронических алкоголиков характерно изменение ряда черт характера и выраженность таких свойств, как эгоистичность, грубость, цинизм, самоуверенность, склонность к примитивному юмору. У них отмечаются деградирующие изменения памяти, мышления, внимания, развиваются подозрительность и эгоцентричностъ. Указанные изменения личности определяют образ жизни и поведение хронических алкоголиков.

При ***наркотическом опьянении*** человек выглядит практически нормально и мало чем отличается от окружающих. Однако внимательный сотрудник может заметить у него повышенную активность, не совсем адекватное реагирование на поставленные вопросы, чрезмерно быструю речь, беспричинный смех, дурашливость, своеобразный блеск в глазах.

У человека, злоупотребляющего наркотиками, постепенно происходят личностные изменения, ведущие к развитию таких качеств, как лживость, безразличие к окружающим, безответственность, черствость и др. На более поздних этапах наркотизации наблюдается резкое сужение круга жизненных интересов. Наркоман начинает жить исключительно интересами наркотизации. У хронического наркомана часто можно наблюдать следы от уколов, мешки под глазами, неспособность к систематическим трудовым нагрузкам, уклонение от любого вида труда.

Чрезвычайной ситуацией для хронического наркомана является абстиненция, то есть состояние, вызванное отсутствием наркотиков. У него резко ухудшается самочувствие, развиваются озлобленность и агрессивность, появляется желание получить дозу наркотиков любой ценой, невзирая на возникающие препятствия. В этом состоянии наркоман очень опасен, так как он готов ради получения наркотиков совершить насилие или иное противоправное деяние.

Важным обстоятельством в ситуации опасности является выявление лиц, имеющих ***психические аномалии,*** и вероятностная оценка их поведенческих реакций. К сожалению, в настоящее время с кандидатами на участие в государственной программе защиты свидетелей не проводится медико-психологическая экспертиза, которая позволила бы иметь представление не только о психологических характеристиках защищаемого лица, но и о состоянии его психического здоровья. Для этого сотрудникам необходимо знать основные поведенческие характеристики лиц, имеющих психические аномалии (см. табл. № 3).

Таблица № 3. Поведенческие характеристики лиц, имеющих психические аномалии

Психические болезни	Основные характеристики поведения больного
Шизофрения параноидального типа	Человек характеризуется расстройством интеллектуальной деятельности, невозможностью собрать свои мысли для последовательного изложения просьбы, предложения, замечания. Производит впечатление рассеянного, бестолкового, увлеченного своими переживаниями. Частично или в большей степени утеряна связь с реальностью. Паранойяльный бред формируется на почве реальных событий, поэтому больной может сообщать и реальные факты. Особенно опасны галлюцинаторные проявления. Под влиянием вербальных приказов «голосов» больной может совершить опасный поступок (убийство, насилие, самоубийство и др.). Объективно галлюцинации проявляются в том, что больной постоянно к чему-то прислушивается, внимательно смотрит в одном направлении, что-то сам себе шепчет и т.д.
Маниакально-депрессивный психоз	При маниакальной фазе больной характеризуется необоснованно повышенным настроением, оптимизмом, ускорением мышления и чрезмерной активностью. Депрессия проявляется в виде понижения настроения, тоски, потери интереса к деятельности, самообвинений, утраты связи с реальным миром. Часто развиваются суицидальные мысли, нередки демонстративные попытки самоубийства
Эпилепсия	В состоянии оглушенности больной не представляет опасности для окружающих. При сумеречном сознании больные могут убегать или уезжать, совершать поджоги и другие агрессивные действия (убийства, тяжкие телесные повреждения и т.п.). В сумеречном состоянии больной не ориентируется в окружающем мире, отвечает неадекватно на поставленный вопрос, хотя внешне поведение носит как бы целенаправленный характер
Олигофрения в стадии дебильности	Больного отличает незрелость суждений и однообразие речи, недоступность абстрактных понятий, малая сообразительность. У него затруднена адаптация к социальной среде и трудовой деятельности
Психопатия	С точки зрения охраны правопорядка представляют интерес возбудимый, истерический и мозаичный типы психопатии. Возбудимый психопат характеризуется взрывчатостью, психической напряженностью, нетерпимостью к окружающим, властностью, подозрительностью, неу-

Психические болезни	Основные характеристики поведения больного
	живчивостью, злопамятностью и обидчивостью. При истерической психопатии больные в состоянии эмоционального возбуждения склонны к агрессии или суицидальным попыткам. В случае мозаичной психопатии больные при встрече с затруднениями проявляют гнев, раздражительность и импульсивность

Особую группу составляют лица, имеющие *сексуальные перверсии,* то есть извращения полового влечения и способа его удовлетворения. При нарушении полового влечения изменяется объект сексуального удовлетворения (в связи с этим выделяют гомосексуализм, педофилию, геронтофилию, зоофилию, некрофилию и т.д.). Например, при педофилии наблюдается извращенное половое влечение к детям. Наблюдение, проводимое сотрудниками, может выявить лиц, пытающихся вступить в контакт с малолетними детьми и подростками, игнорируя их родителей. Подобное обстоятельство предположительно свидетельствует о попытках лица найти объект полового удовлетворения. Необходимо заметить, что при сексуальных перверсиях изменяется в отличие от нормативной модели не только объект полового влечения, но и нарушаются способы удовлетворения этого влечения, носящие насильственный и садистский характер.

8. ПРОФИЛИ И ОСНОВНЫЕ ПОДОЗРИТЕЛЬНЫЕ ПРИЗНАКИ ТЕРРОРИСТОВ

Наиболее разработанными из профилей потенциально опасных лиц в настоящее время являются профили террористов различного типа. Наиболее весомый вклад в их разработку, несомненно, внесли Ю.М. Волынский-Басманов, Н.Д. Эриашвили и их коллеги. Основываясь на результатах их исследований, мы имеем возможность описать основные признаки, характеризующие поведение и психоэмоциональное состояние лиц, представляющих угрозу совершения наиболее опасных АНВ.

В соответствии с точкой зрения указанных исследователей всех пассажиров и посетителей объектов транспортной инфраструктуры по признаку потенциальной угрозы совершения АНВ можно разделить на две группы: потенциально опасные и неопасные. В свою очередь, по признаку осведомленности среди потенциально опасных лиц выделяются осведомленные и неосведомленные. К осведомленным потенциально опасным лицам относятся суицидальные и несуицидальные террористы, а к неосведомленным – «наивные террористы», «частично наивные террористы» и «подставные (внештатные) террористы» [11, с. 41-43].

Остановимся на характеристике каждого типа террористов подробнее.

«Наивные террористы» террористами в прямом смысле этого слова не являются. Они не связаны какими-либо отношениями с террористическими организациями, не являются их членами, пособниками и т.п. Эти лица не осознают, что вовлечены в преступную деятельность. Они не подозревают о наличии при них или в их багаже запрещенных или ограниченных в обороте предметов или веществ. Это пассажиры, наивно согласившиеся перевезти чужой багаж или пронести на территорию объекта транспортной инфраструктуры какие-то вещи в качестве помощи.

«Частично наивные террористы», как и «наивные», также не связаны с террористическими организациями. Однако, в отличие от первых, они подозревают о том, что могут совершать нечто противозаконное. Иногда они осведомлены о том, что совершают преступление. Однако о том, что оно может быть связано с террористической деятельностью, не знают. Это лица, которые из корысти за вознаграждение перевозят в багаже запрещенные предметы и вещества. Как правило, это наркотические средства, огнестрельное оружие, боеприпасы и т.п. Они не склонны придавать значение тому, что они перевозят и для кого, т.е. задавать лишние вопросы.

«Подставной (внештатный) террорист», в отличие от двух предыдущих типов, является членом террористической организации или связан с ней отношениями сотрудничества. По заданию, за деньги или из чувства солидарности перевозит запрещенные в обороте предметы и вещества (взрывные устройства, взрывчатые вещества, оружие и боеприпасы). Однако непосредственное их использование в целях совершения террористического акта на объекте транспортной инфраструктуры или средстве транспорта в его задачу не входит.

«Осведомленные несуицидальные террористы» часто являются членами террористических организаций. Иногда среди них встречаются террористы-одиночки. Это подготовленные и достаточно сильно мотивированные личности. В некоторых случаях могут действовать самостоятельно, но чаще совершают преступления в составе организованной группы. Их преступная деятельность четко спланирована. Характерной чертой организации террористического акта террористом несуицидального типа является определение путей и маршрутов отхода с места совершения преступления.

«Суицидальные террористы» по своим особенностям схожи с террористами несуицидального типа. Отличие состоит в том, что отход этих лиц с места совершения террористического акта не предполагается. Совершая преступление, они приносят себя в жертву ради некой «высшей цели», что, естественно, отражается на их поведении и эмоциональном состоянии.

М.Е. Каменева [2, с. 63-80] детализирует психологическую характеристику указанных профилей. Её выводы основаны на гипотезе, которая заключается в том, что на психическое состояние потенциально опасных лиц при попытке совершения АНВ оказывают влияние следующие факторы:

- осведомленность лица о своем участии в подготовке и совершении АНВ;
- осознание виновности;
- вид и уровень мотивации;

- характеристика цели планируемого деяния;
- возможное наличие манипуляции;
- ситуация контрольно-досмотровых мероприятий.

Рассматривая связь данных факторов и профильные характеристики потенциально опасных лиц, она выделяет основные психологические особенности каждого профиля, а также признаки потенциально опасных лиц.

Основной характеристикой профиля «наивный террорист» является его неосведомленность об участии в противоправной деятельности. Мотив и цель совершения преступления у него отсутствуют. По этой причине он не может чувствовать себя виноватыми. В этой связи для таких лиц не характерны проявления волнения, тревоги и страха. Они несклонны лгать и манипулировать сотрудниками полиции и подразделений транспортной безопасности при прохождении контрольно-досмотровых мероприятий.

При этом они сами часто являются объектами манипуляции со стороны преступников. «Наивными террористами» иногда становятся влюбленные женщины. В этой связи сотрудникам, осуществляющим профайлинг, рекомендуется обращать внимание на одиноких пассажирок, демонстрирующих такие признаки влюбленности, как наивность, некоторая заторможенность, легкая эйфория.

В целом же выделение каких-то явных признаков «наивного террориста» представляется проблематичным, поскольку его психическое состояние в целом несильно отличается от состояния обычного, «нормального» пассажира.

«Частично наивный террорист», как уже отмечалось, осознает свою причастность к противоправной деятельности, что естественным образом отражается на его психическом состоянии. На него также влияет преступная цель, возможная корыстная мотивация, ответственность перед преступной группой за выполнение порученного задания по провозу запрещенных к свободному обороту предметов.

Поведение таких пассажиров характеризуется замкнутостью и закрытостью. Опасаясь возможного разоблачения, они могут испытывать стресс, тревогу и страх. В целях сокрытия своих противоправных намерений при прохождении контрольно-досмотровых мероприятий они могут пытаться обмануть сотрудников полиции и подразделений транспортной безопасности. Поведение «частично наивных террористов» отличается лживостью, напряжением и тревогой, на внешние признаки которых должны обращать внимание сотрудники, осуществляющие профайлинг [8, с. 14-15].

Психическое состояние и поведение «внештатных (подставных) террористов», как и «террористов» предыдущего типа, обусловлено осознанием виновности, противоправной целью и мотивацией. Основное их отличие состоит в том, что противоправная мотивация у них выражена гораздо сильнее, как и опасения по поводу возможного разоблачения.

Признаки психического состояния также сходны, но могут быть выражены гораздо сильнее. К профильным характеристикам данных лиц относятся замкнутость и закрытость, сильная тревога, неуверенность и страх. При контактах с представителями подразделений транспортной безопасности и полиции

они склонны скрывать свои намерения, лгать, манипулировать, отвлекать внимание и оказывать психологическое давление.

«Несуицидальные террористы» в полной мере осознают свою виновность, так как осведомлены о своей причастности к подготовке и совершению АНВ. Учитывая тот факт, что основные способы их совершения отличаются крайней жестокостью, в поведении террористов данного типа доминирует агрессия. В силу высокого уровня их противоправной мотивации у них наблюдается сильное психическое напряжение. В зависимости от индивидуальных особенностей личности к профильным чертам террористов указанного типа относятся истеричность, импульсивность и раздражительность. Проведение контрольно-досмотровых мероприятий может вызывать у них рост психического напряжения. Некоторые из них страдают психическими расстройствами (шизофренией, паранойей, маниакально-депрессивным психозом), признаки которых проявляются в их внешности и поведении. В отдельных случаях, в основном непосредственно перед совершением АНВ, при изменении внешних обстоятельств или первоначального плана у них вероятно развитие тревоги, сильного стресса, страха и даже паники. Сопутствующим признаком может выступать состояние наркотического опьянения.

«Суицидальные террористы» отличаются тем, что проходят специальную психологическую обработку, в результате которой у них формируется экстремальная готовность к смерти и самопожертвованию. У них сильно деформируется потребностно-мотивационная сфера, в результате чего доминирующим становится искусственно сформированный мотив к смерти путем суицида. Психическое состояние такого террориста характеризуется спокойствием, отрешенностью и концентрацией на цели. Иногда в случае дефектов обработки психики у них может возникать страх смерти.

Наряду с рассмотренной выше классификацией потенциально опасных лиц и их профильных характеристик следует дополнительно остановиться на классификации террористов-«камикадзе», которую приводят в своей работе В.Л. Цветков, А.Г. Караяни, Т.А. Хрусталева, Н.Н. Красноштанова и В.М. Статный [10, с. 68-71]. Это позволит более развернуто представить особенности и профильные признаки террористов суицидального типа, т.е. террористов-смертников.

В зависимости от доминирующих мотивов таких террористов выделяются шесть типов террористов-«камикадзе»: «зомби», «мститель», «патриот», «за деньги», «маньяк» и «поневоле».

«Террорист-зомби» характеризуется тем, что в результате сильного внушающего воздействия на подсознание (в том числе с применением гипноза и психотропных веществ) у него была сформирована установка на совершение террористического акта. При этом он не в полной мере осознает свои поступки и происходящее.

Профильными признаками таких террористов являются:

отрешенность и замкнутость;

беспокойство, тревожность и растерянность при возникновении неожиданных препятствий на пути к достижению запрограммированной цели.

«Террорист-мститель» отличается тем, что совершение террористического акта для него является средством осуществления мести.

К профильным признакам данного типа относятся:

эмоциональная холодность или негативные эмоции в отношении окружающих (гнев, презрение, отвращение);

неадекватное эмоциональное реагирование при попытке вступления с ним в контакт (возрастание тревожности и агрессии);

нежелание отвечать на вопросы.

«Террорист-патриот» идет на совершение террористического акта в силу устойчивого (часто фанатического) убеждения в собственной правоте, негативного отношения к «врагу» в образе представителей иной веры, национальности, народа, государства и т.п. С его точки зрения террористический акт является «подвигом» во имя «высшей» цели.

Профильными признаками таких террористов являются:

внешние признаки агрессии и гнева;

резкие односложные ответы на заданные вопросы;

грубость, вызов в голосе и речи.

«Террорист-за деньги» характеризуется тем, что идет на совершение теракта из корыстных побуждений. Как правило, он жертвует собой, потому что находятся в жесткой финансовой зависимости от заказчика либо пытается таким образом обеспечить финансовое благополучие своей семьи.

В качестве характерных признаков указанного типа террористов можно выделить:

замкнутость и отрешенность;

возрастание тревожности и беспокойства при возникновении трудностей и препятствий.

«Террористами-поневоле» становятся жертвы террористических организаций, которых последние принуждают к совершению террористического акта путем шантажа, захвата в заложники близких и т.п.

Профильными признаками этого типа являются:

замкнутость;

отрешенность;

угрюмость, пониженное настроение.

«Террорист-маньяк» действует под влиянием навязчивых и бредовых идей (маний), вызванных психическими расстройствами, признаки которых проявляются в его поведении и являются, соответственно, профильными для данного типа суицидальных террористов.

Обобщение профильных характеристик рассмотренных типов потенциально опасных лиц позволяет представить их в виде таблицы (см. табл. № 4).

Таблица № 4. Характеристика типов потенциально опасных лиц

	Профиль потенциально опасного лица	**Профильные характеристики психофизиологического состояния потенциально опасного лица**
1.	«Наивный террорист»	явных признаков не имеет
2.	«Частично наивный террорист»	стресс, тревога, страх, ложь
3.	«Внештатный (подставной) террорист»	замкнутость, сильный стресс, тревога, страх, ложь
4.	«Несуицидальный террорист»	агрессия, сильный стресс, тревога, страх, паника, ложь, психические расстройства, алкогольное/наркотическое опьянение
5.	«Суицидальный террорист»	отрешенность, замкнутость, концентрация на цели, агрессия, страх, паника
а)	«террорист-зомби»	отрешенность, замкнутость
б)	«террорист-мститель»	концентрация на цели, агрессия
в)	«террорист-патриот»	концентрация на цели, агрессия
г)	«террорист-за деньги»	тревога, страх
д)	«террорист-поневоле»	отрешенность, замкнутость, тревога, страх
ж)	«террорист-маньяк»	психические расстройства

Анализ указанных признаков позволяет утверждать, что в психическом состоянии отдельных типов потенциально опасных лиц есть много общего. Обобщив эти признаки, можно отметить, что психическое состояние таких лиц отличается в основном:

- стрессом;
- тревогой;
- страхом;
- агрессией;
- замкнутостью и отрешенностью;
- лживостью;
- возможными психическими расстройствами.

Последовательно остановимся на внешних проявлениях данных состояний. Именно их выявление в поведении и внешности пассажиров и посетителей объектов транспортной инфраструктуры должно вызывать у сотрудников, осуществляющих профайлинг, подозрения. При этом признаки лживости, проявляющиеся в поведении отдельных типов потенциально опасных лиц, будут рассмотрены отдельно.

К проявлениям ***стрессового напряжения*** относятся:

- учащенное сердцебиение, заметная пульсация крови в сосудах на шее, висках и лбу;

- изменение дыхания, быстрые неглубокие вдохи/медленные глубокие вдохи, сопение, расширение ноздрей;

- изменение цвета кожи лица (покраснение/побледнение, пятна);

- усиленное потоотделение, появление испарины на лице (особенно над верхней губой и на лбу);

- тремор (дрожание конечностей и всего тела);

- подергивание мышц лица (век, углов рта, кончиков бровей, щеки);

- снижение температуры кожных покровов, появление «гусиной кожи» на руках;

- облизывание губ, их покусывание или пожевывание;

- изменение голоса (тембра и громкости, темпа речи), дрожание, заикание, непроизвольные спазмы, сглатывание, покашливание, желание пить;

- частое моргание;

- сужение зрачков;

- бегающий взгляд, рассеянность, легкое отвлечение внимания, падение сосредоточенности;

- нарушение мышления и долговременной памяти, забывчивость и др.;

- опускание или приподнимание плеч;

- зевота.

Признаками ***тревоги*** являются:

- потливость;

- изменение цвета кожи;

- быстрое поверхностное дыхание, сбои в дыхании (нехватка воздуха), расширение ноздрей;

- дрожащий голос, покашливание, сглатывание;

- нарушение координации движений (неловкость, неуверенность, дергание);

- суетливость, частая смена позы;

- сжимание и разжимание кистей, постукивание стопой, переминание с одной ноги на другую;

- покусывание и жевание губ;

- озирание по сторонам и др. [2, с. 69].

При ***страхе*** у человека наряду с проявлениями тревоги можно наблюдать признаки изменения мимики и взгляда. К ним относятся:

- приподнятые верхние и напряженные нижние веки, округлившиеся глаза;

- приподнятые, возможно, сведенные брови;

- оттянутые назад в направлении ушей губы [14, с. 113-120];

- расширенные зрачки.

Признаками ***агрессии*** являются:

- опущенные и сведенные брови;

- свирепый взгляд, «сверкающие» глаза;

- напряжённые приподнятые веки;

- плотно сжатые челюсти;

- выдвижение нижней челюсти вперед;
- сужение красных краев губ;
- губы могут быть открыты, обнажая зубы, или плотно сжаты [14, с. 96-102];
- резкое сужение зрачков;
- прямой зрительный контакт;
- сжимание кистей в кулаки;
- руки на поясе, локти разведены в стороны («руки в боки»);
- широко расставленные ноги;
- рубящие жесты ладонью;
- «указующий перст», указательный палец направлен на оппонента;
- резкое сокращение дистанции;
- повышение интонации голоса;
- разговор сквозь зубы (при скрытой агрессии).

Замкнутость и отрешенность характеризуются следующими признаками:

- безразличное, лишенное признаков эмоций (неживое) лицо;
- холодный или отсутствующий взгляд;
- погружение в собственные мысли
- слабая невыразительная жестикуляция;
- заторможенные, однообразные, повторяющиеся движения;
- закрытая поза (руки, скрещенные на груди);
- отворачивание;
- прикрытые, опущенные вниз глаза, избегание зрительного контакта;
- опущенная голова и плечи;
- молчаливость, избегание контактов;
- раздражительность при обращении.

Вышеуказанные признаки поведения пассажиров и посетителей объектов транспортной инфраструктуры относятся к подозрительным. Их выявление предполагает необходимость дополнительной проверки проявляющих их лиц. С этой целью сотрудник, осуществляющий профайлинг, обязан вступить с подозрительным лицом в контакт и произвести его опрос.

Вопросы для самоконтроля

1. Каковы основные принципы методики контактного взаимодействия?
2. Какие тактические приемы применяются в процессе управления конфликтом?
3. Каковы правила поведения и реагирования на конфликтующего человека?
4. В чем особенность речевых признаков неискренности?
5. Какие невербальные (поведенческие) признаки свидетельствуют о неискренности собеседника?
6. Какая психологическая техника может быть применима в процессе общения с конфликтующим человеком?

7. Какие стили поведения применимы в конфликтной ситуации?

8. Что такое профиль потенциально опасного лица?

9. Каким образом разрабатываются профили потенциально опасных лиц?

10. В каких местах объектов транспортной инфраструктуры осуществляется наблюдение за пассажирами?

11. По каким признакам и как следует производить оценку пассажиров?

12. К каким категориям потенциальной опасности можно отнести пассажира?

13. Какие технологии выявления потенциальной опасности пассажиров (посетителей) применяются в целях обеспечения транспортной безопасности?

14. Какие состояния человека могут считаться опасными?

15. В каких направлениях ведется развитие системы обеспечения транспортной безопасности?

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

История и практика деятельности ОВД содержит немало примеров честного, ответственного, самоотверженного и даже героического выполнения личным составом своего служебного и гражданского долга, проявления профессионального мастерства. Общество может гордиться такими стражами порядка, однако предъявляет к ним все более высокие требования. Высокие требования предъявляет к своим сотрудникам и МВД России, требуя повышения эффективности работы, полного использования каждой службой, подразделением, работником всех имеющихся для этого возможностей. Совершенствование психологической подготовки в этом плане – важный и эффективный резерв, который пока еще мало используется.

Профессия полицейского предъявляет повышенные требования к психике, интеллекту, эмоционально-волевым качествам человека. Служебный день нередко бывает насыщен разнообразными проблемными ситуациями, различного рода конфликтами, требующими принятия решений правового характера, что уже само по себе в гораздо большей мере, чем в других профессиях, способствует повышенной утомляемости, избыточному раздражению, появлению стресса. Все это объясняет достаточно широкую распространенность среди сотрудников ОВД различных психосоматических расстройств и заболеваний, возникающих под воздействием отрицательных эмоций и состояний, которые можно было бы значительно уменьшить, если бы сами сотрудники умели использовать естественные защитные механизмы своей психики от возрастающего давления нервно-психических перегрузок, владели достаточно простыми и в то же время доступными приемами нейтрализации ситуативной усталости, снятия психического напряжения (релаксации).

Воспоминания о конфликтах, как правило, вызывают неприятные ассоциации: угрозы, враждебность, непонимание, попытки, порой безнадежные, доказать свою правоту, обиды. В результате сложилось мнение, что конфликт - всегда явление негативное, нежелательное для каждого из нас, а в особенности для руководителей, менеджеров, так как им приходится сталкиваться с конфликтами чаще других. Конфликты рассматриваются как нечто такое, чего, по возможности, следует избегать.

Поскольку конфликты часто порождают такое эмоциональное состояние, в котором трудно мыслить, делать выводы, подойти творчески к разрешению проблемы, то при разрешении конфликтной ситуации придерживайтесь рассмотренных нами правил.

Руководителю-практику важно помнить, что, пока существуют все перечисленные элементы структуры конфликта (кроме повода), он неустраним. Попытка прекратить конфликтную ситуацию силовым давлением либо уговорами приводит к нарастанию, расширению его за счет привлечения новых лиц, групп или организаций. Следовательно, необходимо устранить хотя бы один из существующих элементов структуры конфликта.

Специалистами разработано немало рекомендаций, касающихся различных аспектов поведения людей в конфликтных ситуациях, выбора соответствующих стратегий поведения и средств разрешения конфликта, а также управления им.

При эффективном управлении конфликтом его последствия могут играть положительную роль, то есть быть функциональными, способствовать в дальнейшем достижению целей организации. При рациональном поведении участников конфликт, проходя все этапы своего развития, может оставаться функциональным. Разрешением конфликта в полном смысле является устранение проблемы, породившей конфликтную ситуацию, и восстановление нормальных отношений между людьми.

Психологическая подготовка личного состава подразделений полиции на транспорте должна отвечать требованиям формирования у него высокой степени боевого духа, готовности выдержать воздействия различных стрессогенных факторов и напряженность повседневных условий функционирования, поддерживая при этом высокий уровень профессиональной надежности.

Психологию готовности отдельного сотрудника и всего личного состава ОВД на транспорте к действиям в экстремальных условиях надо рассматривать как процесс относительно быстрой активизации и мобилизации профессионального и личностного опыта работника, способность быть психологически надежным в нештатной ситуации. Такая подготовка достигается с помощью различных методов и способов, построенных на закономерностях функционирования сознания и подсознания человека, современных знаниях психологической науки, путем программирования сознания. При соответствующей тренировке предлагаемые методы могут оказать большую услугу в экспресс-готовности – действовать достаточно эффективно в любой ситуации.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Амельчаков И.Ф. Правовые и организационные основы обеспечения безопасности личности на объектах транспорта: дис … канд. юрид. наук. – Москва, 2002. – 181 с.
2. Каменева М.Е. Психологические особенности выявления потенциально опасных лиц сотрудниками службы авиационной безопасности: дис. … канд. психол. наук. – Москва, 2014. – 238 с.
3. Карагодин А.В., Столбина Л.В. К вопросу об эффективности профайлинга при осуществлении досмотровых мероприятий на объектах транспортной инфраструктуры // Проблемы правоохранительной деятельности. 2014. № 3. С. 24-27.
4. Климачков В.М. Из истории профессиональной подготовки полицейских кадров в Российской империи в XVIII – начале XIX в. // Известия Алтайского государственного университета. 2016. № 4(92). С. 81-84.
5. Климачков В.М., Шатилов С.П. Становление и развитие юридического образования в России: монография. – Барнаул: Барнаульский юридический институт МВД России, 2014. – 100 с.
6. Лебедев И.Б., Родин В.Ф., Цветков В.Л. Юридическая психология: учебник. - 2-е изд., перераб. и доп. / под ред. В.Я. Кикотя. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. – 378 с.
7. Маклаков А.Г. Общая психология: учебник для вузов. – Санкт-Петербург: Питер, 2014. – 583 с.
8. Основы профайлинга в обеспечении безопасности на транспорте: учебно-методическое пособие / Е.А. Погонина [и др.]. – Белгород: Бел ЮИ МВД России имени И.Д. Путилина, 2017. – 51 с.
9. Пелюх Е.И. Профайлинг как одно из современных направлений обеспечения транспортной безопасности: постановка проблемы (на примере Белгородской области) // Вестник Белгородского юридического института МВД России. 2013. № 2. С. 81-84.
10. Профайлинг в деятельности органов внутренних дел: учебное пособие / под ред. В.Л. Цветкова. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. – 216 с.
11. Профайлинг. Технологии предотвращения противоправных действий: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Юриспруденция» и «Правоохранительная деятельность» / Ю.М. Волынский-Басманов [и др.]; под ред. Ю.М. Волынского-Басманова, Н.Д. Эриашвили. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА: Закон и право, 2012. – 183 с.
12. Смирнов В.Н. Психология в деятельности сотрудников правоохранительных органов: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Юриспруденция». – Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 207 с.
13. Статный В.М. Основы профайлинга в обеспечении безопасности на транспорте: технология и учебная дисциплина // Психология и право. 2013. № 2. С. 1-12.

14. Экман П. Психология эмоций. Я знаю, что ты чувствуешь. – Санкт-Петербург: Питер, 2010. – 182 с.

15. Юридическая психология: учебник для студентов вузов, курсантов (слушателей) образовательных учреждений МВД России юридического профиля / под ред. В.Я. Кикотя. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА: Закон и право, 2013. – 479 с.

16. Юрицин А.Е. [и др.] Психологическое портретирование и технология профайлинга в деятельности полиции как средство противодействия террористическим актам на транспорте // Психопедагогика в правоохранительных органах. 2015. № 3(62). С. 44-48.

УЧЕБНОЕ ИЗДАНИЕ

Лобанов Константин Николаевич,
доктор политических наук, доцент;
Шахов Вячеслав Вячеславович,
кандидат исторических наук;
Колесник Константин Сергеевич,
кандидат социологических наук

Психологическая подготовка сотрудников полиции к выполнению служебных задач, связанных с обеспечением безопасности на объектах транспортной инфраструктуры

Учебное пособие

Редактор *Ю.Н. Удалова*
Комп. верстка *И.Ю. Чернышева*

Подписано в печать 2018, 4,69 уч.-изд. л., бумага офсетная, печать трафаретная.
Тираж 72 экз. Заказ № 74

Отпечатано в отделении полиграфической и оперативной печати
Белгородского юридического института МВД России имени И.Д. Путилина
г. Белгород, ул. Горького, 71

ISBN 978-5-91776-256-2