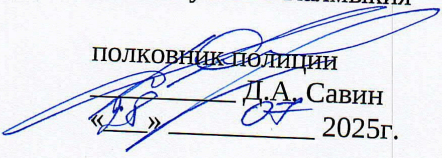


УТВЕРЖДАЮ
Заместитель министра внутренних дел
по Республике Калмыкия

полковник полиции


Д.А. Савин
«14» _____ 2025г.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

по теме «ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ И
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ГРАЖДАНАМИ В ПЕРИОД ПРОВЕДЕНИЯ
ВЫБОРОВ»

СОДЕРЖАНИЕ

1. Психологическая устойчивость сотрудников при выполнении служебных задач. Профессиональное общение в деятельности сотрудников ОВД в условиях напряженной обстановки
2. Психотехника визуальной диагностики собеседника.
3. Рекомендации сотрудникам ОВД в случаях провокационных действий со стороны нарушителей общественного порядка
4. Тактика поведения сотрудника при провокационных действиях со стороны правонарушителей
5. Практические рекомендации сотрудникам ОВД по особенностям делового общения

1. Психологическая устойчивость сотрудников при выполнении служебных задач

Одним из качеств, необходимых сотруднику ОВД в сложных ситуациях, является самообладание. Психологическая устойчивость сотрудника в условиях осложненной обстановки является показателем его профессионализма.

Психологическая устойчивость личности характеризует возможность человека встречать и переносить трудности, невзгоды, неудачи, умение «держаться удар», не отчаиваться при неудачах, добиваться выполнения возложенных задач при любых трудностях. Как и все в человеке, это свойство индивидуализировано и определенным образом зависит от природных задатков данного человека, от особенностей его прижизненного развития, подготовки и социального окружения.

Устойчивые психологические особенности, присущие сотруднику – это его свойства личности, профессионально важные качества, знания, навыки, умения, привычки. От наличия их зависит сама возможность выполнять боевые функции, причем свойство устойчивости этих явлений говорит о длительности, сохранности такой возможности. Вот почему группа устойчиво присущих сотрудникам ОВД психологических характеристик, в совокупности выражающих их профессиональную подготовленность можно назвать устойчивой боевой готовностью.

Формирование профессиональной психологической устойчивости у сотрудников – сложный социально-психологический процесс. Он является профессиональным качеством личности сотрудника, представляет собой системную взаимосвязь свойств и состояний, сознания и деятельности сотрудника и проявляется в способности устойчиво следовать в своих действиях, оценках, поведении нормам закона, нравственным убеждениям и принципам, умении отстаивать справедливость, утверждать общечеловеческие нормы морали и законность во всех без исключения случаях, обеспечивает определенный «иммунитет» к воздействиям, противоречащим закону и личным установкам, взглядам, убеждениям, формирует более стабильные оценки, суждения и поступки личности в сложных профессиональных ситуациях, обеспечивает возможности постоянного развития и корректировке ресурсов личности.

Непосредственная готовность к немедленным, решительным и высокоэффективным действиям в ситуации осложненной обстановки характеризуется:

- высокой бдительностью к наступающей угрозе, достоверной оценкой ее вероятности, настороженностью к ее признакам, глубоким пониманием роли полной личной готовности к встрече с ней;
- обостренным чувством профессионального и гражданского долга, коллективизма, ответственности за успех в нейтрализации криминального элемента;

- мобилизованностью воли, устремлений, сил, умеренным чувством боевого возбуждения, профессионального азарта, прилива сил;
- полным самообладанием;
- обостренным вниманием и тщательным наблюдением за лицом, представляющим потенциальную угрозу, и обстановкой, любыми изменениями в них;
- полным пониманием происходящего и безошибочным разгадыванием намерений, хитростей и маскировок противника;
- четким планом действий, представлением их и мысленным проигрыванием;
- готовностью на немедленные действия.

Профессиональное общение в деятельности сотрудников ОВД в условиях напряженной обстановки. Цели профессионального общения определяются характером и ситуациями профессиональной деятельности. Профессиональное общение в условиях напряженной обстановки, например, при проведении выборной или другой кампании, предполагает владение сотрудником определенным психологическим инструментарием, обеспечивающим его успешность. Соответственно, сотруднику ОВД, в своей работе нужно руководствоваться не только опытом общения, но и изучать психологию человека, использовать различные методы и приемы при взаимодействии с населением с тем, чтобы в затруднительных случаях использовать научные рекомендации для организации контакта с людьми.

2. Психотехника визуальной диагностики собеседника

Жесты и телодвижения. При определенных обстоятельствах, когда человек хочет скрыть свои чувства, лицо его становится малоинформативным, а главным источником информации о нем выступает его тело. Жесты и телодвижения контролируются слабее, чем мимика лица. В общении наиболее информативны: жесты рук, кистей рук, пальцев, жесты рука к лицу, жесты с предметами, прикосновения, движения головой, наклоны корпуса, положения ног и их движения, позы различного рода, походка и др. Наиболее характерными при этом являются жесты и телодвижения открытости-закрытости, внимания и интереса, оценки и отношения, подозрения, самоконтроля и отрицательных переживаний, жесты, выражающие агрессивность и доминантность.

Важно своевременно обращать внимание на позы и жесты человека, которые помогают получить очень полезную информацию. Если голова наклонена вперед, то это признак покорности, подчинения и поддержки. Если голова слегка наклонена назад, то это признак агрессии. Если голова расположена прямо, то это свидетельствует о напористости и осведомленности.

Жесты закрытости в общении - скрепленные руки, пальцы рук. ноги вместе, нога на ногу, ноги под себя (при положении -сидя), ладони вниз,

закрытая грудная клетка, использование различных предметов в качестве барьера перед собой.

Жесты напряженности и нетерпения - подергивание ногой, постукивание пальцами по различным предметам, например, столу, положение на стуле - на краю, руки на коленях - как будто готовится встать и уйти, покашливание, мышечное напряжение.

Агрессивные жесты - наклон корпуса вперед, пальцы сжаты в кулаки, руки согнуты в локтях, наклон головы вперед, рукопожатие крепкое до хруста пальцев, скрещенные руки на груди, при этом пальцы сжаты в кулак, при разговоре - движения руками в направление собеседника с пальцами, сжатыми в кулак, потрясание кулаками.

Зрительный контакт. Во время разговора очень важна длительность зрительного контакта. При поддержании зрительного контакта в то время, когда сотрудник полиции сам говорит с правонарушителем, следует руководствоваться некоторыми ограничениями. Если он поддерживает слишком интенсивный зрительный контакт, то это может быть истолковано правонарушителем как агрессивность.

Поддерживая во время беседы зрительный контакт с собеседником, которого сотрудник полиции внимательно слушает, и, дополняя этот контакт одобрительными знаками, он тем самым способствует снижению напряженности отношений с собеседником.

Многим сотрудникам полиции характерно стремление прервать говорящего и высказать свое мнение, что часто ведет к конфликтам. Поддержание зрительного контакта в момент, когда назревает конфликт, имеет свои особенности. Прямой непрерывный зрительный контакт с нападающим можно использовать только тогда, когда непосредственно грозит нападение и сотрудник хочет быть особенно напористым.

Говоря о зрительном контакте в самом общем виде, следует выделить другие виды визуальной информации. Например, при близком рассмотрении глаз человека можно определить размер его зрачков. Если человек находится в состоянии сильной злобы и ненависти, то его зрачки сужаются. Неожиданное сужение зрачков человека - признак того, что с его стороны вам грозит опасность, поэтому надо быть готовым к противодействию.

Представляет значительный интерес взгляд, направленный на местонахождение цели. Всегда перед тем, как предпринять какие - либо действия, человек сначала смотрит на цель. Перед тем, как нанести удар, нападающий всегда смотрит, или на подбородок, или в пах. Если вы заметили это, то нужно быть готовым к противодействию.

Особенности выражения лица. Достаточно очевидным образом выражение лица может выдать чувства и мысли людей. Чаще всего, именно на лице можно прочесть чувство страха, злобы, или удивления. Следует также обращать внимание на цвет лица. Если лицо краснеет, то это признак возбуждения, если неожиданно белеет лицо или неожиданно обнажаются зубы, - это признак гнева и грозящего нападения со стороны этого человека.

Частота дыхания значительно изменяется, когда человек готовится к борьбе. Дыхание становится более глубоким, мускулы рук и плеч напрягаются. Обычно, перед тем, как нанести удар, руки человека сжимаются в кулаки. Если вы это заметили, то готовьтесь к противодействию.

Учет расстояния между собеседниками и организация пространства общения. Дистанция, пространственное расположение людей в общении и их изменения - также важный компонент невербального общения. Наиболее известны четыре дистанции общения: интимная (до 0,5 метра), личная (0,5-1,2 метра), социальная (1,2-3,7 метра) и публичная (свыше 3,7 метра). Сотруднику полиции в общении с гражданами необходимо учитывать эти особенности дистанции и при отсутствии служебной необходимости стараться не нарушать пределов интимной дистанции человека, т.к. это вызывает у последнего чувство дискомфорта, раздражения и желания прервать общение с сотрудником полиции. Следовательно, расстояние до одного метра - желательно не использовать в служебном общении с гражданами. Расстояние от метра до двух с половиной считается официальным. Расстояние от трех метров и дальше - это расстояние безразличия - если сотрудник с такого расстояния будет вести диалог - наверняка это вызовет ощущение незаинтересованности в проблеме у собеседника. На расстоянии восьми метров вообще нельзя разговаривать: можно только кричать, вещать, распекать и давать указания.

Если хотите установить контакт с собеседником и вести конструктивный диалог, установите расстояние приблизительно в 1,5 метра и постарайтесь, чтобы между Вами и собеседником не стояла преграда в виде письменного стола или других предметов.

3. Рекомендации сотрудникам ОВД в случаях провокационных действий со стороны нарушителей общественного порядка

В ходе выполнения сотрудниками ОВД служебных задач по обеспечению общественной безопасности и правопорядка при проведении различных общественных мероприятий нередко проявляется недовольство определенной категории граждан действиями сотрудников. Некоторые граждане умышленно вступают в конфликт с сотрудниками органов внутренних дел, пытаясь спровоцировать их на агрессивные действия.

В подобных условиях многие сотрудники ОВД испытывают трудности в выполнении поставленных задач, иногда проявляют растерянность, пассивность либо, наоборот, чрезмерную раздражительность, беспокойство. Агрессивные, психически неуравновешенные личности в ситуации эмоционального возбуждения, своим поведением, грубостью,

оскорблениями, могут спровоцировать сотрудника на необдуманные неосторожные действия.

Сотрудник правоохранительных органов должен уметь сохранять выдержку, самообладание, не поддаваться провокациям со стороны нарушителей общественного порядка, обладать способностью эмоционального воздействия на нарушителей. В ситуации провокации сотруднику нередко приходится принимать решение самому, без помощи коллег, и от этого решения может зависеть не только выполнение профессиональной задачи, но и дальнейшая судьба самого сотрудника.

Провокация по отношению к сотрудникам ОВД в наших условиях – это формирование помимо воли сотрудника его устойчивой или кратковременной психологической зависимости от провокатора или создаваемой провокационной ситуации с целью:

- дискредитации сотрудника;
- снижение эффективности или нейтрализации профессиональных действий сотрудника;
- принуждения сотрудника к агрессивным и противозаконным действиям, с целью использования потом данных фактов в своих целях, в том числе создания общественного резонанса в СМИ.

Естественно, что провокатор либо провокаторы могут преследовать в конкретной ситуации одну из этих целей или их определенную комбинацию, а провокация может быть направлена не на одного, а на целую группу сотрудников.

С целью недопущения провокационных действий со стороны правонарушителей, сотрудники ОВД должны знать некоторые правила поведения в таких ситуациях, сохранять бдительность и самообладание при несении службы.

4. Тактика поведения сотрудника при провокационных действиях со стороны правонарушителей

- никогда не пытайтесь состязаться с нарушителем правопорядка в остроумии и сарказме;
- старайтесь не поддаваться эмоциональному воздействию нарушителя, ведите себя спокойно, но внимательно. Если необходимы более строгие меры, так как эмоциональные вспышки нарушителя продолжаются или переходят в физические действия или оскорбления, сделайте ему предупреждение перед тем, как принять соответствующие меры;
- никогда не угрожайте нарушителю, то есть не предопределяйте ход событий, пока Вы не внушите ему или не сможете заставить его согласиться с Вами. Если сразу не достигается согласие и убеждение не действует, сотрудник полиции не должен терять контроль над данной ситуацией, и если необходимо реализовать это уже в виде прямого приказа и принуждения;
- держите себя в руках, не позволяйте другому спровоцировать самого себя на действия против себя;

- создавайте условия, при которых провокатору будет сложно;
- умейте видеть признаки неадекватности ситуации и неадекватности поведения других;
- умейте предвидеть последствия.

В целом, действия сотрудника полиции по противодействию провокациям в ситуации осложненной обстановки, можно выразить следующим образом:

- **информированность** (иметь как можно больше информации о ситуации, о людях, вовлеченных в ситуацию, о правильных действиях поведения в данной ситуации);
- **бдительность** (будь бдителен в любой, даже очень привычной и знакомой ситуации);
- **здравый смысл** (необходимо здраво осмыслить ситуацию, уяснить для себя, какие цели может преследовать провокатор, как себя вести, чтобы не провоцировать провокационные действия);
- **самообладание.**

Таким образом, в процессе профессиональной подготовки сотрудники ОВД должны уделять достаточное внимание развитию психологически значимых качеств и свойств, которые позволят эффективно выполнять не только повседневные служебные обязанности, но и адекватно действовать в условиях осложненной оперативной обстановке.

5. Практические рекомендации сотрудникам ОВД по особенностям делового общения

1. Самые первые и сильные впечатления о сотруднике полиции начинают складываться у граждан при восприятии его внешнего вида. Сотрудник ОВД должен всегда иметь опрятный вид, быть подтянутым, с надлежащей выправкой, строго соблюдать правила ношения форменной одежды. Следите за выражением лица. В обычном общении оно не должно быть угрожающим или надменным - это может явиться психологическим барьером в общении с гражданами. Важную роль в восприятии облика сотрудника полиции играет и качество его речи, голоса. Помните, что благоприятное впечатление вызывает грамотная речь и использование голоса в естественном диапазоне средней тональности.

2. Решающими для формирования впечатления о человеке становятся первые четыре минуты общения с ним. Отсюда вывод: в первые четыре минуты общения полностью подчините свое поведение созданию нужного тона общения с ним.

3. Начинайте беседу только с дружеского тона, поддерживайте положительную установку в общении. При любых обстоятельствах доброжелательность, сочувствие и понимание со стороны работника полиции всегда помогут сформировать положительное мнение о нем.

4. Не забывайте о том, что своеобразным мимическим жестом расположения является улыбка. Конечно, улыбка уместна далеко не во всех случаях, особенно в практике милицейской службы. Там, где требуется серьезность, улыбка вызовет лишь недоумение и раздражение у окружающих. Но в обычном общении с гражданами она вполне допустима.

5. Используйте метод «утвердительных ответов». Не начинайте разговор с обсуждения тех вопросов, по которым расходитесь с собеседником во мнениях. Задавайте сначала вопросы, на которые собеседник скорее всего ответит утвердительно. Следите за тем, чтобы и далее разговор шел по пути «накопления согласия». Человек не любит менять мнение, если он согласился с вами девять раз, то он, скорее всего, согласится и в десятом.

6. Будьте хорошим слушателем, внимательно выслушать человека - значит уже помочь ему, т.к. в некоторых случаях людям просто необходимо «выговориться».

7. Избегайте лишних споров, особенно в многолюдных местах: мгновенно соберется толпа и неизвестно, на чьей стороне она окажется.

8. Демонстрируйте неподдельный интерес к другим людям. Исключительное внимание к говорящему - это наиболее важный фактор успешной деловой беседы.

9. Помогайте людям чувствовать свою значимость. Обращайтесь к гражданам только на «вы», не допускайте слов и действий, оскорбляющих личность и достоинство граждан. Сотрудники полиции, допускающие в общении с гражданами:

- высокомерный тон, грубость, заносчивость;
- ироническое или невежливое изложение замечаний;
- выражения и реплики, оскорбляющие человеческое достоинство;
- угрозы, нравоучения и несправедливые упреки;
- угрожающие жесты, а также другие выражения и действия, оскорбляющие личность и достоинство граждан, не только дискредитируют органы внутренних дел в их глазах, но и совершают грубый психологический просчет.