**Введение**

профессиональный сотрудник психологический служебный

Любая профессиональная деятельность так или иначе связана с общением, в том числе, работа сотрудников органов внутренних дел. Сложность и непредсказуемость работы сотрудников ОВД вызывает к жизни необходимость обращения к проблеме исследования профессионального общения, его содержания и особенностей, непредвиденных ситуаций, возникающих при взаимодействии с коллегами по службе, подозреваемыми, преступниками. Сотрудник ОВД должен обладать выдержкой, тактом, знать основы профессиональной этики, уметь использовать психологические приемы в проблемных ситуациях, требующих решительности и четкости их разрешения.

Чтобы профессиональное общение сотрудника ОВД было эффективным и успешным, он обязан разбираться в психологии общения, обладать умением делать выводы на основании фактов и собственных наблюдений. Актуальность исследования психологических особенностей профессионального общения сотрудников ОВД подтверждается, во-первых, требованиями времени, во-вторых, спецификой самой профессии. Работа полицейского, следователя, эксперта не терпит ошибок. В работе требуется умение понимать психологию самых различных групп людей и действовать сообразно ситуации.

Проблемы общения рассматривались многими авторами, такими как Г.М. Андреева, Б.Ф. Парыгин, С.Л. Рубинштейн, B. Е. Холла, А.П. Панфилова и другими. Более предметно, учитывая профессиональный аспект, изучали общение И.В. Лебедев, В.Л. Цветков, Е.А. Корсунский, Н.В. Кузьмина, М.И. Еникеев., Б.Е. Богданов, В.А. Носков. Обобщение научных данных сможет послужить отличным подспорьем в практике сотрудника ОВД.

Цель работы - выявить и проанализировать психологические особенности профессионального общения сотрудников ОВД.

Для достижения цели поставлены задачи:

. Выявить значение профессионального общения в сфере деятельности сотрудников ОВД;

. Проанализировать психологические закономерности общения сотрудников правоохранительных органов;

. Рассмотреть технологии эффективного воздействия на партнера по общению в ситуациях служебной деятельности.

Работа состоит из введения, трех частей, заключения, в которых подробно анализируется рассматриваемая проблема.

**1. Значение профессионального общения в сфере деятельности сотрудников ОВД**

Работа сотрудников ОВД включает в себя организованное и эффективное общение работников органов правопорядка с гражданами, руководителей с подчиненными, представителями различных подразделений ОВД. Профессиональным общением работников органов правопорядка называют специально организованное взаимодействие людей (руководителей и подчиненных, работников, равных по должностному положению, сотрудников и граждан, сотрудников и правонарушителей). В содержание такого взаимодействия включается познание, обмен информацией и влияние участников коммуникаций друг на друга для решения правоохранительных задач. В профессиональном общении работников можно выделить ряд важных характеристик.

Ориентация профессионального общения может быть социальной или личностной. Личностно - ориентированным считают общение, которое воздействует на конкретного человека. Социально - ориентированное общение - это общение с большой аудиторией посредством средств массовой информации или с помощью выступления перед публикой с сообщением, докладом. Такая форма общения рассчитана на большое количество людей.

С помощью этой количественной характеристики профессионального общения, можно оценивать «дистанцию» между общающимися лицами. Непосредственным общением называют взаимодействие людей «лицом к лицу». Направленность такого общения межличностная. Но для работы сотрудников ОВД характерен и совершенно другой вид общения - опосредованное общение. Такое общение осуществляется с помощью различных нормативно-правовых документов (приказов, распоряжений, отдельных поручений и т.п.) и осведомительных документов (оперативных ориентировок, сообщений, запросов и т.п.). Опосредованное общение может также происходит и с помощью средств массовой информации, например, в случае обращения к населению с просьбой о помощи в розыске опасного преступника и др. Различают симметричное или асимметричное общение. В первом случае естественными являются взаимные влияния, а во втором - воздействие носит односторонний характер (например, приказ начальника или процессуальное решение следователя).

В психологическом содержании профессионального общения от контакта к контакту происходит усвоение новых черт. Так как люди лучше узнают друг друга, между ними возникают доверительные отношения или же возникает неприязнь, которая может послужить источником конфликтных отношений. Динамика общения обеспечивается посредством оценок и переживаний людей. Это оценки результативности контактов и качества взаимоотношений. Общение является источником влияния на изменения состояний и свойств психички человека как в положительном, так и отрицательном направлениях.

Современные реалии заставляют сотрудников ОВД постоянно повышать свой уровень профессионально-психологической подготовки, в том числе, в области организации профессиональных контактов. Эффективность профессионального общения можно напрямую связать с уровнем знаний психологических особенностей, этапов и наличия у участников данного взаимодействия.

С помощью современных психотехнологий (нейролингвистического программирования, психосинтеза, психокинетики, психоконфликтологии и др.) можно с большей психологической грамотностью выявлять особенности конструирования конкретных актов профессионального общения. В этом случае происходит профессиональное планирование и достижение конкретных служебных задач.

**2. Психологические закономерности общения сотрудников ОВД**

В структуре общения можно выделить коммуникативную, перцептивную и интерактивную стороны. Однако подобное разделение возможно лишь как прием анализа, в повседневном общении люди не замечают граней между данными сторонами.

Коммуникативная сторона представлена обменом информацией между людьми. Работник органов правопорядка постоянно находится во взаимодействии, общении с тем человеком, кому нужна его помощь, коллегой по работе, подозреваемым и т.п. Именно от качества ведения диалога зависит успешность его деятельности.

Диалог считается продуктивным в том случае, когда налажена «обратная связь» между его участниками. Для этого необходимо соблюдать основную схему передачи информации: «Кто» - коммуникатор, т.е. человек, направляющий информацию; «Что» - содержание, сама информация; «Кому» - партнер по общению, принимающий информацию, «Эффект» - показывает результативность общения, как поняли коммуникатора, сигналит об обратной связи.

Для правильной работы данной схемы необходимо соблюдать инструменты общения: системы знаков, понимания ситуаций, контекста и т.д. Контекст - это поле значения слова. Одно и то же слово может менять свой смысл. Так слово «перо» в криминальном смысле означает «нож». Сотрудник ОВД, услышав фразу что кто-то кому-то готовит «перо», оценит ситуацию, как готовящееся убийство.

В результате своей деятельности сотрудники правоохранительных органов должны правильно выстраивать общение с коллегами, начальством, обвиняемыми, потерпевшими, свидетелями. Следовательно, при общении с человеком необходимо учитывать, к какой из перечисленных групп он относится, чтобы правильно выстроить коммуникативный процесс.

В психологическом плане при общении с потерпевшим важно, чтобы разъяснение сущности обвинения и процессуальных прав обвиняемого было сделано простым, доступным языком. Необходимо получить ответы на все заданные обвиняемому вопросы. Для этого сотрудник должен опираться на наблюдение, интуицию - способность видеть взаимосвязь проявления особенностей личности и ее внутреннего состояния, знание психологических основ личности.

При работе с потерпевшим необходимо учитывать его психологическое состояние. Для этого нужно прибегать к эмпатии, т.е. способности эмоционально отзываться на переживания других людей, также использовать возможности идентификации - постановки себя на место другого.

Однако в любом общении могут присутствовать помехи, мешающие полной ясности и пониманию беседы. Причиной этого являются разнообразные барьеры в общении, такие, как компетентность, избирательное слушание, оценочные суждения, достоверность источника, фильтрование, внутригрупповой язык, различие статуса, давление времени, перегрузка общения.

В общении людей могут возникать и специфические коммуникативные барьеры: логический (каждый человек видит проблему со своей точки зрения), семантический (в зависимости от контекста одно слово может иметь несколько смыслов), стилистический (несоответствие стиля общения ситуации), фонетический (препятствие, основанное на особенностях речи говорящего).

Кроме описанных выше типичных коммуникативных барьеров, мешающих эффективному восприятию информации, существуют и другие: это психологические барьеры - установки, психологической защиты, характера.

Барьер установки. Собеседник может обладать негативной установкой по отношению к организации, представителем которой является говорящий, или лично к говорящему. Сотрудники ОВД часто сталкиваются именно с этим психологическим барьером. При наличии неприязни со стороны собеседника, следует отнестись к ней как к проявлению невежества, слабости, отсутствия культуры, простой неосведомленности. Тогда несправедливое отношение или неадекватное поведение партнера не будет задевать.

Барьер психологической защиты. Выстраиваемая психологическая защита - один из серьезных барьеров общения. Быть может, равнодушный, неприветливый, неразговорчивый или агрессивный, взвинченный, напряженный собеседник нуждается в понимании, в том, чтобы его выслушали и поняли. Осознав, что барьер в общении с неудобным партнером вызван его желанием защититься, нужно попробовать изменить отношение к нему, и сложности в общении с таким человеком исчезнут.

Барьер характера. У каждого человека свой характер, но воспитанные, владеющие собой люди умеют вести себя так, чтобы их характер не был источником конфликта или дискомфорта. Не все, однако, хотят и умеют разобраться в себе и контролировать себя. Люди с ярко выраженными особенностями темперамента достаточно часто бывают неудобными собеседниками.

Личностно-психологические барьеры, возникающие в процессе взаимодействия, могут определяться также разной системой ценностей, негативными установками друг против друга и предубеждениями. Неумение слушать и управлять эмоциями, неэстетичный внешний вид собеседника - все это может порождать психологические барьеры, которые могут возникать до начала взаимодействия (неприятное первое впечатление), во время контакта (неадекватная реакция, неприятная мимика и пр.) и после завершения общения (негативное впечатление от встречи или от разговора).

Перцептивная сторона общения представлена процессом восприятия, изучения и оценки собеседниками друг друга. Перцепция- процесс восприятия, способствующий взаимопониманию участников общения. На восприятие влияют субъективные и объективные факторы. К объективным относится все то, что воспринимается в партнере непосредственно: внешность, речь, особенности мимики и т.д. К субъективным - все то, что определяет в зависимости от обстоятельств: цель общения, ролевые и статусные позиции, установки, условия общения и т.п.

В своем субъективном восприятии сотрудникам ОВД следует избегать стереотипизации, т.е. оценки социальных объектов на основе определенных представлений, прошлого опыта. Стереотипизация может привести к возникновению предубеждения. Правильному восприятию может помешать проекция, неосознанное, непроизвольное приписывание другим своих собственных психологических, нравственных качеств и состояний, суждение о людях по аналогии с самим собой. Также искажение восприятия происходит из-за влияния ролей и статусов, которые определяют специфику восприятия качеств, обусловленных ролевым предписанием (роль следователя и потерпевшего, свидетеля, преступника). Очень часто в процессе восприятия собеседника может возникнуть каузальная атрибуция, когда сотрудник правоохранительных органов не имеет точной информации и вынужден строить свои собственные предположения относительно причин и поступков других людей - путем приписывания ему чувств, намерений, мыслей и мотивов поведения.

Интерактивная сторона общения отражена во взаимодействии людей друг с другом, т.е. обмене информацией, побуждениями, действиями. Данная сторона выделяет те компоненты, которые связаны со взаимодействием людей, с непосредственной организацией их совместной деятельности. Таким образом, действие - главное содержание общения. Описывая его, мы чаще всего используем термины действия.

В зависимости от цели все многообразие вариантов общения условно можно разделить на три основные формы: ролевое, коммуникация «масок», экспрессивное. Ролевое общение имеет целью выполнение совместных действий, а также получение информации. Его можно разделить на инструментальное, т.е. общение по поводу совместной деятельности, которое подкреплено соответствующими документами, и на межличностное, т.е. общение в рамках уже сложившейся структуры (старого сотрудника назначали начальником и у него возникли трудности в управлении, т.к. его воспринимают как коллегу). Коммуникация «масок», главная цель - избежать конфликта, когда человек в зависимости от ситуации надевают нужную «маску» веселья, грусти, серьезности и др. Экспрессивное общение строится на чувствах, эмоциях, где каждый человек стремится получить свою долю эмоций.

Психологическая специфика профессионально общения сотрудников ОВД определяется наличием сложностей в установлении общения: конфликтный характер отношений, формализация общения, наличие множественных целей в каждом акте общения, специфичность поводов для вступления в общение, специфика психических состояний участников общения, особое значение психологического контакта.

**3. Технологии эффективного воздействия на партнера по общению в ситуациях служебной деятельности**

Для установления эффективного общения действия работника органов правопорядка должны быть направлены на создание благоприятных условий и психологических предпосылок эффективных коммуникаций. Важнейшая предпосылка эффективного общения - это выявление основной репрезентативной системы взаимодействующего с работником органов правопорядка человека, с опорой на нее в процессе дальнейшего контакта. Д. Гриндером и Р. Бэдлером была создана теория нейролингвистического программирования (НЛП). В ней утверждается, что у людей могут быть три основных входных канала. Именно с их помощью людьми получается информация об окружающем мире. Ими являются зрение, слух и кинестетическое чувство (являющееся комплексом ощущений, основанных на осязании, обонянии, положении тела в пространстве и т.п.). Для каждого человека характерна одна из наиболее часто применяемых им репрезентативных систем из числа трех вышеуказанных систем. Такая система может входить в противоречие с репрезентативной системой партнера по общению. Недостаточный учет основной репрезентативной системы человека в процессе общения может привести к взаимному непониманию, трудностям во взаимодействии.

Для построения эффективного общения, работнику правоохранительных органов необходимо учитывать тип репрезентативной системы партнера по общению. Это достигается использованием предикатов (слов - представителей) системы партнера. Для получения нужной информации, желательно использование таких вопросов, которые бы учитывали тип основной системы партнера по общению. В случае отсутствия такого подхода может возникнуть непонимание и, как следствие, неэффективность общения.

Общение с использованием партнерами различных репрезентативных систем часто очень мало эффективно. Объясняется это тем, что процесс коммуникации происходит в системах различных предикатов. Задачей сотрудника органов правопорядка на данном этапе представляется следующей:

а) определение ведущей модальности партнера по общению;

б) обращение к партнеру с предикатами, которые бы отражали его основную репрезентативную систему.

Еще одним немаловажным аспектов построения профессионального общения сотрудника органа правопорядка является построение плана общения. В состав такого плана должны входить следующие параметры:

цель общения;

предполагаемые результаты;

место непосредственного контакта;

приемы и способы воздействия на партнера;

приемы снятия напряженности в отношениях и разрешения возникающих противоречий;

необходимость присутствия в процессе общения третьих лиц;

нормативные требования к организации общения;

способы фиксации, полученной информации (протоколы, стенограммы, приказы и т.п.);

время общения и продолжительность контакта и др.

Для сотрудника ОВД рекомендуется разработка целой системы действий как подготовительного, так и непосредственно-коммуникативного характера. Это необходимо для решения важных вопросов организации работы персонала органов правопорядка. Примером такой разработки можно привести является методика организации работы подчиненного, используемая в нашем отделе. Она строится с учетом специального организованного общения руководителя с подчиненным в присутствии консультанта. В составе методика можно проследить четыре последовательных этапа действий:

) диагностика руководителем уровня организации роботы подчиненного, особенностей его профессиональной позиции;

) обсуждение с консультантом состояния работы подчиненного, выработка плана непосредственного общения с подчиненным и его основного содержания;

) целенаправленное общение с руководителя и консультанта с работником, деловая беседа с ним;

) подведение итогов непосредственного общения с последующим составлением руководителем совместно с консультантом прогноза о дальнейшей деятельности подчиненного, о возможности зачисления его в резерв на выдвижение или перевода на другую должность, а также обсуждения мероприятий по оказанию ему помощи.

После планирования профессионального общения работник правоохранительных служб работник вступает в непосредственный контакт работника органов правопорядка с другими лицами (работниками правоохранительных органов, подозреваемыми, свидетелями и т.д.). Целью такого контакта может быть получение определенной информации и воздействие на партнера. С учетом этого профессиональное общение можно подразделить на две основные категории: общение внутри организации (общение с коллегами и руководителями органов правопорядка) и внеорганизационное профессиональное общение (общение с гражданами, правонарушителями, представителями органов власти и т.д.). Для каждого из этих видов характерны некоторые отличительные черты, но можно найти и ряд сходств. Вот общие психологические закономерности.

Рассматривая воздействие в процессе общения с позиции психологии, можно утверждать, что они направлены на согласование позиции участников коммуникации. Воздействия являются причиной децентрации, то есть принятию точки зрения и позиции другого человека, или частичному или полному несогласию, противоречиям и конфликтам.

Представляется необходимым отметить значимость этого момента общения для решения вопросов согласованности, устранения противоречий, непонимания, разногласий и достижения в итоге единства подходов к решению той или иной проблемы. Важно понять специфичность приемов воздействия в процессе общения работников правоохранительных органов, обусловленных целью согласования и достижения организационного эффекта в совместной деятельности.

Спецификой внеорганизационного общения сотрудников ОВД (контакты с подозреваемыми, престпниками, свидетелями, очевидцами, потерпевшими, заявителями и т.д.) можно назвать то, что происходит данный процесс в рамках подробного нормативно-правового урегулирования. Для этого процесса характерным является наличие дополнительных трудностей, связанных с преодолением внутреннего сопротивления со стороны ряда лиц, отсутствия с их стороны желания сотрудничать, неискренности и лжи и т.д. Именно вследствие этих вышеуказанных обстоятельств происходит затруднение условий общения и значительная психологическая нагрузка работников службы правопорядка. 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. Представляют значительный научно-практический интерес способы и приемы выявления лжи и неискренности в поведении и речи людей, контактирующих с работником органов правопорядка. Его умения по мельчайшим штрихам речевых высказываний, оговорок, несоответствий в повествовании, а также не основе невербальных действий (жестов, взглядов, поз) собеседника определить степень искренности является залогом успешного решения служебных задач в процессе общения.

Также очень важным моментом для построения правильной динамики профессионального общения можно назвать осознание работниками органов правопорядка результатов и последствий контактов. Важно то, что взаимодействие протекает с обязательной оценкой удачи или неудачи, успеха или неуспеха. Необходимо выявление факторов, способствующих общению или осложняющих его.

Психологическая литература большое внимание уделяет тому, как сам человек оценивает характер общения и взаимоотношений с другими лицами. На основании этого можно разработать определенные рекомендации по совершенствованию точности оценок контактов с другими людьми.

**Заключение**

В заключение работы необходимо сделать главные выводы. Профессиональное общение является важной составной частью деятельности сотрудников ОВД. Профессиональное и психологически грамотное общение необходимо сотрудникам ОВД в процессе их работы с гражданами, коллегами по службе, руководством. От того, насколько верно будет построено профессиональное общение сотрудника ОВД, будет зависеть эффективность всей его деятельности.

В общение работников органов правопорядка часто присутствуют различного рода трудности:

перегруженность поручениями (в том числе и не содержащимися в должностных обязанностях);

отсутствует четкая регламентация взаимодействия;

несовпадение интересов у взаимодействующих должностных лиц;

недостаточный уровень подготовки к совместной работе;

функциональная обособленность отдельных работников и подразделений.

Наличие вышеперечисленных трудностей часто обуславливает возникновение противоречий, разногласий и конфликтам между взаимодействующими работниками органов правопорядка.

Поэтому представляется совершенно необходимым изучение основных психологических характеристик профессионального общения работника правоохранительной службы с целью повышения его профессиональной компетентности, более грамотного ведения их процесса общения и взаимодействия с окружающими. Для этого необходимо изучить имеющие место профессиональные психологические методики, обучаться на различных курсах, постоянно совершенствовать свои практические навыки. В этом смысле незаменимым помощником окажется практический опыт.

Таким образом, процесс овладения навыками профессионального общения у сотрудников ОВД сложен и длителен во времени, но каждый сотрудник ОВД должен стремиться неизменно к большему и постоянно оттачивать свое психологическое мастерство.

**Список использованной литературы**

1. Еникеев М.И. Психологический энциклопедический словарь. - М.: Проспект, 2010. - 560 с.

. Караяни А.Г., Цветков В.Л. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях. - М.: Юнити-Дана, 2012. - 247 с.

. Лебедев И.Б., Родин В.Ф., Мариновская И.Д., Цветков В.Л. Юридическая психология // Под ред. В.Я. Кикотя. - М.: Юнити-Дана, 2009. - 432 с.

. Панфилова А.П. Теория и практика общения: М.: Издательский центр «Академия», 2007. - 288 с.

. Светлышева О.Ю. Особенности общения сотрудников ОВД с разными категориями граждан. - М.: Юрист, 2009. - 435 с.

. Цветков В.Л., Шевченко В.М., Шаматава Е.Н. Психология оперативно-розыскной деятельности. - М.: Юнити-Дана, 2010. - 256 с.

. Цветков В.Л. Юридическая психология. Учебное пособие. - М.: Инфра-М, 2011. - 608 с.