**Костанайская академия Министерства внутренних дел**

**Республики Казахстан имени Шракбека Кабылбаева**

**Центр психологической работы**

**Памятка по культуре общения сотрудников ОВД**

**с гражданами**

**Костанай , 2017**

***Введение***

В профессии сотрудника органов внутренних дел общение играет немаловажную роль. Примерно 80% профессиональной деятельности составляет общение (в том числе с гражданами).

При выполнении своих профессиональных функций сотрудники ОВД вступают в общение с разными категориями граждан: с потерпевшими, свидетелями, подозреваемыми, обвиняемыми и обычными людьми. Сотрудник полиции обязан постоянно соблюдать служебный этикет, т.е. совокупность правил поведения, касающихся внешнего проявления отношения к людям. Вежливое отношение к гражданам, лояльность, выдержка положительно оцениваются окружающими и, как правило, вызывают ответное поведение, что способствует разрядке конфликтной ситуации.

Нередко в силу специфики профессиональной деятельности общение с гражданами принимает конфликтный характер, что, безусловно, оказывает негативное влияние на результаты всей деятельности. Учитывая данное обстоятельство, сотрудникам ОВД следует выбирать оптимальный вариант собственного поведения в каждой конкретной ситуации и находить индивидуальный подход в общении с гражданами.

***Каковы особенности культуры поведения сотрудников органов внутренних дел?***

Профессия сотрудника правоохранительных органов требует не только мужества, стойкости, выдержки, смелости, профессионального мастерства, но и высокой культуры поведения. Без этих качеств немыслимо успешное выполнение ответственных задач, возложенных на правоохранительные органы.

Важнейшей стороной профессиональной деятельности является работа с людьми. Поэтому знание сотрудником правоохранительных органов как представителем власти основных правил этикета и такта поведения является строго обязательным.

Этикетные правила представляют собой соответствие внешнего вида, речи, жестов, мимики, поз, осанки, тона характеру ситуации, в которой происходит общение. Это требование приобретает особую значимость при участии в строго регламентированном церемониале, где определенные официальные формы поведения должностных лиц не должны выходить за пределы жестко установленных рамок. Неисполнение требований этикета по причине их незнания или неуважения к ним воспринимается как оскорбление личного достоинства и часто становится причиной конфликтов или, по крайней мере, вызывает оправданное неодобрение.

**Каковы правила обращения полицейского к гражданину?**

При обращении к гражданину сотрудник полиции обязан:

1. Назвать свои должность, звание, фамилию, предъявить по требованию гражданина служебное удостоверение, после чего сообщить причину и цель обращения;
2. В случае применения к гражданину мер, ограничивающих его права и свободы, разъяснить ему причину и основания применения таких мер, а также возникающие в связи с этим права и обязанности гражданина.

В обращении с гражданами недопустимы высокомерный тон, грубость, заносчивость, невежливое изложение замечаний, угрозы, выражения и реплики, оскорбляющие человеческое достоинство, нравоучения и несправедливые упреки, предъявления незаслуженных обвинений, угрожающие жесты и знаки. Свои требования и замечания сотрудник полиции должен излагать в вежливой и убедительной форме, объяснения выслушивать внимательно, не перебивая говорящего.

В разговоре с гражданами сотрудник ОВД обязан проявлять спокойствие и выдержку, не должен вступать в пререкания, терять самообладание, отвечать грубостью на грубость и в своих действиях не руководствоваться личными неприязненными чувствами.

Если нарушитель на сделанные ему замечания реагирует возбужденно, нужно дать ему время успокоиться и предоставить возможность дать объяснение по поводу его неправомерных действий, после чего разъяснить неправильность его поведения со ссылкой на соответствующие законы или иные нормативные правовые акты. Только после этого может быть принято решение о составлении протокола, доставлении нарушителя в отдел (отделение) внутренних дел или возможности ограничиться замечанием.

Замечания нарушителям, имеющим при себе детей, следует, по возможности, делать так, чтобы дети этого не слышали. С подростками полицейский должен обращаться так же вежливо, как и с взрослыми. Замечания детям делаются с учетом их возраста. Если в документ гражданина вложены деньги и другие ценные бумаги, необходимо предложить владельцу самому взять их.

**Правила приема граждан сотрудниками**

**правоохранительных органов**

Прием граждан ответственными сотрудниками органов, подразделений, учреждений и учебных заведений является одним из главных факторов, способствующих пропаганде деятельности сотрудников правоохранительных органов и укреплению их связи с населением.

Для реализации этой установки необходимо предварительно провести работу, например, через СМИ, по доведению до населения информации о днях и часах приема с указанием, какое конкретное руководящее лицо принимает посетителей. Кроме того, непосредственно в учреждении на видном месте вывешивается информация для посетителей, в которой даются графики приема посетителей с конкретным указанием, какие руководители отделов и служб ведут прием, к кому посетитель может обратиться для принятия решения по интересующему его вопросу.

Руководящий работник должен быть компетентен в вопросах, на которые ему приходится давать ответы посетителям, для чего, зная заранее вопросы, их интересующие, он консультируется со специалистами соответствующих служб.

**Принимающий посетителей руководитель обязан быть внимательным к заявителю, выслушивать каждого без торопливости, не перебивая, проявляя уважительность и такт, а кроме того, должен быть психологически готов к общению с заявителем, который может быть излишне эмоционален, даже агрессивен. Он должен владеть приемами нейтрализации этих проявлений и уметь ввести беседу в спокойное русло.**

Руководитель, ведущий прием, должен стремиться давать максимально исчерпывающие ответы на вопросы заявителей, решая их как со специалистами служб или подразделений, так и с соответствующими органами и управлениями, от которых зависит решение поставленных посетителями проблем. В том случае, когда принимающий руководитель не в состоянии ответить на вопрос, он сообщает посетителю, что ему будет дан письменный (если требуется) или устный ответ, определяя при этом срок ответа.

В юридической деятельности важно использование и такой формы общения с населением, как телефон доверия (так называемая «прямая линия») или же выставленный в дежурных частях специальный ящик для писем, жалоб и заявлений граждан, в которых они сообщают о тех или иных действиях сотрудников правоохранительных органов. Эти новые формы общения дают возможность руководящему составу быть в курсе общественного мнения о деятельности правоохранительных органов.

**Специфика делового общения в экстремальных условиях**

К экстремальным формам служебного общения в правоохранительной деятельности можно отнести общение в условиях конфликтной ситуации, с участниками митингов, с задержанными во время обыска, со спецконтингентом и др.

Профессиональная деятельность сотрудников правоохранительных органов направлена на обеспечение общественного порядка, защиту прав и свобод граждан, охрану общественной и личной собственности. Различные социальные катаклизмы вынуждают сотрудников органов внутренних дел использовать нестандартные формы и методы работы в экстремальных условиях, при которых властные функции государства могут прекращаться или существенно ограничиваться до восстановления порядка и организации общественной и частной жизни.

Правоохранительные органы в экстремальных условиях должны пресекать панику, распространение ложных слухов, массовые беспорядки, бороться с правонарушениями.

В экстремальных условиях этика делового общения требует от сотрудников психологической уравновешенности, такта, способности вести переговоры, знания особенностей поведения людей в экстремальной ситуации. Вместе с тем **экстремальные условия понижают у большинства людей способность к самоуправлению, активизируют отрицательные эмоции.** У некоторых людей появляется чувство страха, отчаяния, безнадежности, гнева. В этом случае на поведение людей трудно воздействовать рассудочными доводами и аргументами, поэтому сотрудникам в таких условиях необходимо обладать хладнокровием, способностью сдерживать себя и других, высоким моральным состоянием.

Однако профессиональная деятельность сотрудников правоохранительных органов чаще всего протекает в сфере применения запретительных норм права и связана с правонарушителями, общение с которыми не вызывает ни сочувствия, ни симпатии**. Но служебный и нравственный долг обязывает каждого сотрудника общаться с любым человеком тактично, объективно, беспристрастно, контролируя и корректируя свое эмоциональное состояние.**

Одним из основных видов общения в экстремальной ситуации являются переговоры. Способ организации переговоров лицом к лицу является самым эффективным как в отношении психологического воздействия на собеседника, так и выдержки смыслового контекста диалога. Между людьми, ведущими диалог, отношения должны строиться на равных. Сотрудник должен четко излагать свои мысли, контролируя громкость и тембр голоса, выразительность жестов, эмоциональность речи, мимику лица.

**От умелого применения тактических приемов ведения переговоров, индивидуального подхода зависит итог переговоров.**

Если же переговоры ведутся не лицом к лицу, отсутствует зрительный контакт, то необходимо учитывать следующие особенности:

• сотрудник, ведущий переговоры, должен обладать хорошо поставленным голосом, говорить громко, понятными предложениями;

• аргументы должны произноситься убедительным тоном с чувством собственного достоинства.

Социально-психологическая, коммуникативная и этическая компетентность сотрудника послужит успешному решению сложных оперативно-служебных задач в экстремальных условиях.

**Правила обращения сотрудника правоохранительных органов с правонарушителями**

1. Прежде всего, сотрудник обязан уметь определить правонарушителя, осуществляющего деяния сознательно, из хулиганских, корыстных побуждений, или необдуманно, по незнанию. В первом случае следует решительно пресечь неправомерные действия. Во втором случае — дать нарушителю разъяснение.

2. При обнаружении противоправных действий сотрудник правоохранительных органов обязан потребовать их прекращения, обоснованно объяснить нарушителю положения соответствующих нормативно-правовых документов. Излагать эти доводы следует в вежливой, тактичной и убедительной форме.

3. При наложении штрафа сотрудник правоохранительных органов обязан разъяснить, в соответствии с какими нормативными актами и за какое нарушение применяется данная санкция, а также выписать на взыскиваемую сумму квитанцию.

4. При разрешении конфликтов сотрудник должен восстановить нарушенный правопорядок и, по возможности, заручиться содействием граждан. Сотруднику органов внутренних дел непозволительно вступать в конфликты, пререкания и ссоры, руководствоваться в своих действиях чувством личной неприязни к нарушителю.

5. При задержании правонарушителя, особенно в местах массового скопления людей, сотрудник органов внутренних дел обязан проявлять максимум выдержки и спокойствия, действовать в соответствии с ситуацией.

Если граждане открыто возмущаются поведением правонарушителя, сотрудник должен быстро и решительно произвести задержание и изолировать его. Если обстановка не позволяет произвести задержание, но сделать это необходимо, сотрудник должен попытаться привлечь на свою сторону окружающих. В случае задержания правонарушителя в подобных условиях сотрудник должен стремиться к тому, чтобы провести его без осложнений.

6. Если на замечания нарушитель реагирует возбужденно, необходимо, не вступая в пререкания и споры с ним, дать ему успокоиться, а затем объяснить, что в своих действиях сотрудник руководствуется не неприязненными чувствами, а интересами общества, необходимостью защиты общественного порядка и спокойствия граждан.

7. При сопротивлении и отказе нарушителя проследовать в отделение полиции следует быть готовым в установленном законом порядке применить силу и специальные средства. Если нарушитель высказывает угрозы использовать нож, охотничье ружье, топор и т. д., то следует запросить подкрепление у дежурного сотрудника ОВД или применить специальные средства.

**Правила общения сотрудника правоохранительных органов в конфликтных ситуациях**

Поскольку сотрудник ОВД является должностным лицом и наделен государственно-властными полномочиями, его поведение в конфликте имеет свою специфику. Поэтому, оценивая конфликтную ситуацию и помня о правах, которые предоставлены сотруднику полиции для разрешения эксцесса, не следует забывать и о возможностях урегулирования конфликтных отношений, об ответственности за их исход.

В конфликтных ситуациях важно помнить о тактике поведения. В таких ситуациях поведение человека определяется чаще не сознанием и волей, а его чувствами и эмоциями. Следовательно, необходимо, с одной стороны, контролировать проявление собственных эмоций, а с другой - влиять на эмоции и чувства конфликтующего гражданина.

Необходимые знания, умения и навыки помогают сотруднику ОВД избрать такие приемы поведения в конфликте, которые могут оказать определенное воздействие на гражданина. Как правило, граждане ориентируются на поведение сотрудника полиции, поэтому уверенные и решительные действия сотрудника могут породить у конфликтующего гражданина сомнение в правоте своих действий.

В конфликтной ситуации сотруднику следует избегать многословия и использовать в споре факты, доводы, логику, излагая мысли кратко и ясно, что позволяет лучше овладеть собой; сосредоточится на разрешении конфликта. Достичь этого можно с помощью невербальных средств общения (жестов, мимики и др.): например, прямая осанка и поднятая голова вызывают уверенность в себе и своих действиях. Говорить следует спокойно, тактично, вместе с тем, уверенно, властно, тоном, не допускающим возражений.

В случае оскорбительного отношения гражданина к сотруднику органов внутренних дел не следует повышать голоса в ответ на грубость, а нужно предупредить, что за оскорбление должностного лица он может быть привлечен к ответственности. Подобная угроза способна вызвать у оскорбляющего непроизвольный эмоциональный прогноз поражения, побудить к пересмотру своего поведения. Кроме того, в процессе такого взаимодействия тяжелой нагрузкой для психики оппонента является властный взгляд, поскольку он способен вызвать оцепенение, своеобразный гипноз, парализует волю к дальнейшему сопротивлению.

Сотрудники ОВД должны уметь управлять собой и для того, чтобы своими действиями не дать повода к возникновению конфликта. Даже если с помощью психологического контакта предотвратить эксцесс не удается, то создаются более благоприятные условия для применения других приемов прекращения конфликта, в частности, методов воздействия на психику конфликтующей стороны.

Если сотрудник полиции вступает в уже возникший конфликт, ему необходимо выбрать такую линию поведения, которая не усугубила бы сложившейся ситуации и позволила не потерять самообладания.

Строгий контроль собственного поведения сотрудника полиции и умелое применение различных способов психологического воздействия на поведение граждан способны помочь в разрешении конфликта. Сотрудникам органов внутренних дел следует помнить об определенных этических правилах, при помощи которых можно предотвратить зарождающийся конфликт или ликвидировать уже возникший.

Отношения граждан и сотрудников ОВД должны строиться на соблюдении четкого разграничения прав и обязанностей каждого. Применительно к сотруднику полиции это означает, что в своих отношениях с гражданами он должен помнить об особенностях профессионального общения (о строгом соблюдении законности, о подчинении личных интересов общественным, о контроле своих чувств и эмоций, об уважительном отношении к гражданам и т.п.).

Ежедневно сотрудники органов внутренних дел вынуждены вступать в конфликт либо являться свидетелями конфликта на различных уровнях: личность - личность; личность - общество; личность – закон.

Очевидно, что в процессе исполнения своих служебных обязанностей сотрудник ОВД постоянно находится под воздействием конфликтной ситуации.

Часто инициаторами конфликта являются граждане, но в некоторых случаях сотрудники ОВД сами провоцируют конфликт своим необдуманным поведением, эмоциональным срывом и т.д.

Честное выполнение служебных обязанностей сотрудника ОВД его отношение к исполнению долга не остается незамеченным со стороны граждан и всегда находит у них определенную оценку. Сотрудник ОВД, безукоризненно выполняющий служебные обязанности, являет положительный пример для окружающих и этим вольно или невольно воздействует на общающихся с ним граждан, поскольку личный пример - наиболее эффективное средство воспитания уважения к себе и другим.

Одной из обязанностей сотрудника полиции можно назвать постоянное соблюдение служебного этикета, т.е. «совокупности правил поведения, касающихся внешнего проявления отношения к людям». Вежливое отношение к гражданам, лояльность, выдержка положительно оцениваются окружающими и, как правило, вызывают ответное поведение, что способствует разрядке конфликтной ситуации.

Во взаимоотношениях с гражданами следует добиваться единства слов и действий, так как влияние слов намного усиливается, если их смысл подтверждается действиями сотрудника полиции. Слова же, идущие вразрез с поступками, теряют силу, вызывают скептическое отношение к ним, и к личности самого сотрудника.

Сотрудникам ОВД не следует забывать, что в процессе их постоянных контактов с гражданами многие конфликты между ними не обходятся без очевидцев. Отношение наблюдателей к конфликтующим сторонам редко бывает нейтральным: они либо поддерживают сотрудника полиции, либо оказывают поддержку правонарушителю. Важно, чтобы законные действия сотрудника полиции находили понимание у окружающих, следовательно, одной из задач сотрудника ОВД в подобном конфликте является привлечение на свою сторону очевидцев конфликта.

Характерным примером в сфере рассматриваемой деятельности полиции могут являться ее действия по обеспечению общественного порядка или в условиях массовых беспорядков, групповых драк и др., когда сотрудникам приходится задерживать и доставлять в орган внутренних дел всех подозрительных лиц для установления личности и выявления причастности к общественно опасным событиям.

При большом скоплении людей в общественных местах сотрудники ОВД должны уметь быстро оценить социально-психологическую обстановку, поскольку от их поведения зависит настроение окружающих и бывает достаточно одного непродуманного слова, чтобы вызвать беспорядки, неповиновение. Поэтому сотрудникам ОВД (полиции) необходимо правильно применять некоторые приемы, способствующие ликвидации конфликтов при данных обстоятельствах.

Сотрудники ОВД должны уметь пользоваться властными полномочиями и обладать высокой культурой, владеть элементарными знаниями этики, быть сдержанными и коммуникабельными, восприимчивыми к потребностям других и учитывать психические особенности людей.

***Заключение***

Характер взаимоотношений между сотрудниками ОВД и гражданами представляет собой один из важнейших индикаторов социально-политической ситуации в стране, так как в глазах населения органы внутренних дел, с одной стороны, олицетворяют порядок, установленный законом, а с другой являются наиболее «осязаемым» инструментом власти; практическая деятельность сотрудников ОВД демонстрирует отношение власти к закону.

Эффективность выполнения поставленных задач во многом зависит от знания сотрудниками полиции специфики профессионального общения, умения устанавливать деловые контакты и правильного поведения в конфликтных ситуациях.

Приобретение соответствующих умений и навыков необходимо сотрудникам ОВД для установления деловых контактов с разными категориями граждан и правильного поведения в конфликтных ситуациях. Эти знания и умения могут быть использованы не только в служебной деятельности, но и в повседневной жизни на любых уровнях общения.

**Список литературы:**

1. Конституция Республики Казахстан от 30 августа 1995 г.

2. Закон Республики Казахстан «О правоохранительной службе» от 6 января 2011 г.

3. Этический кодекс государственных служащих Республики Казахстан (правила служебной этики государственных служащих) от 29 декабря 2015 г. №153.

4. Егорышев С.В., Ротовский А.Н. Профессиональная этика: Курс лекций.-М.:ЦОКР МВД России, 2005.

5. Светлышева О.Ю. Особенности общения сотрудников ОВД с разными категориями граждан: Учебно-методическое пособие. – М.: Мос У МВД России, 2002.

6. Кукушин В.М. Твоя профессиональная этика, М. 1994.

7. Гришин А.А. Моральный фактор в деятельности ОВД. Монография. М. МЮИ МВД России, 1995.

8. Чиненный А. И., Стоян Т. А. Этикет на все случаи жизни. М . , 1996.
Энциклопедия этикета. СПб., 1996.

Составитель: инспектор Центра психологической работы

капитан полиции Касенова В.С.