

УДК 303.62-057.31

*А. Г. Грабко, 1 курс
Научный руководитель: В. М. Ковалев,
преподаватель кафедры административной деятельности
Могилевского института МВД (Беларусь)*

НЕКОТОРЫЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ОПРОСА ГРАЖДАН СОТРУДНИКАМИ ПАТРУЛЬНО-ПОСТОВОЙ СЛУЖБЫ МИЛИЦИИ

В работе рассматриваются некоторые психологические особенности опроса сотрудниками патрульно-постовой службы милиции граждан, обосновывается необходимость обучения курсантов и сотрудников патрульно-постовой службы милиции методам установления психологического контакта на местах происшествий.

Общение с людьми лежит в основе работы всех сотрудников органов внутренних дел, особенно патрульно-постовой службы милиции (далее – ППСМ). Понимание процессов общения и владение коммуникативными навыками – необходимое условие для их профессиональной деятельности. Согласно приказу МВД Республики Беларусь от 15.03.2013 г. № 77 «Об организации управления силами и средствами, задействованными в охране правопорядка, эффективности реагирования на поступающие в органы внутренних дел заявления и сообщения о преступлениях, административных правонарушениях и информацию о происшествиях» [1]. Сотрудники ППСМ (далее – сотрудники), как правило, первыми прибывают на места происшествий. От тактически грамотных действий, характера и последовательности получения информации, умений установления психологического контакта с различными категориями граждан во многом зависит успех раскрытия преступлений и административных правонарушений. Исследования показывают, что для ситуаций, когда сотрудники должны получить информацию об определенных фактах, прежде чем будут предприняты действия, существует процедура систематического и эффективного сбора информации. Она состоит из четырех фаз: установление контакта, сбор информации, выполнение действий, завершение.

Установление контакта – сотрудники и обычный гражданин представляются друг другу, сотрудники объясняют цель беседы.

Сбор информации – сотрудники с помощью методов проведения опроса пытаются получить информацию (что случилось, где это случилось, кто участвовал, к каким юридическим последствиям может привести данная ситуация).

Выполнение действий – сотрудники принимают решение о том, какие действия предпринять, как и когда.

Завершение – беседа заканчивается на том, что гражданину сообщается, какие процедуры он должен выполнить впоследствии. Методы проведения опроса.

Сотрудники, проводящие опрос, обязаны: получить всю относящуюся к делу информацию; сократить ее и представить в такой форме, которая может сравниться с другой информацией по делу и дополнить ее; сохранить информацию для использования в будущем. Основные факторы, влияющие на успешное проведение опроса:

1) изоляция: опрос следует проводить в спокойном месте, без вмешательства извне;

2) удобство: опрашиваемый должен чувствовать себя расслабленно на месте, где происходит опрос;

3) физическое и эмоциональное состояние: опрашиваемый должен находиться в спокойном состоянии.

При проведении опроса важно учитывать следующие правила: проводить опрос быстро; выяснить причины, по которым гражданин не хочет сотрудничать, и устранить их; проявлять учтивость, внимание и спокойствие; не предлагать выводов и не сообщать информацию, чтобы помочь заполнить пробелы в рассказе; не полагаться на показания только потому, что они выглядят искренними.

Некоторые факторы, препятствующие сотрудникам быть хорошими слушателями во время опроса: 1) предубеждения, стереотипы (опросы, основанные на предубеждениях и стереотипах, приводят к получению недостоверной информации); 2) мысли о другом (если сотрудники не концентрирует внимание на том, что говорится во время опроса, они часто пропускает важную информацию); 3) языковые различия (сотрудники должны быть очень внимательны в отношении информации, получаемой от людей, говорящих на другом языке).

Согласно правилам профессиональной этики при работе с гражданами и должностными лицами сотрудники должны проявлять терпение, вежливость, тактичность, доброжелательность и уважение, не допускать действий, унижающих их честь и достоинство, уважать права граждан, не терять самообладание [2]. При вербальном общении, на наш взгляд, наиболее важным выступает такое качество сотрудников, как вежливость. Вежливость должна выражаться в: тоне высказывания, выборе и употреблении слов, манере поведения, отношении к собеседнику, уважении к другим, жестукуляции. Положительным результатом вежливости является установление хороших отношений с опрашиваемыми. Образ сотрудника ассоциируется с образом всего ведомства.

Все вышечисленное необходимо применять при изучении курсантами, обучающимися по специализациям «Правовое обеспечение общественной

безопасности», «Правовое обеспечение оперативно-розыскной деятельности», дисциплины «Основы охраны общественного порядка». На наш взгляд, в дальнейшем в системе служебной подготовки сотрудников ППСМ необходимо предусмотреть изучение темы «Психологическая оптимизация опроса граждан на месте происшествия».

Список основных источников

1. Об организации управления силами и средствами, задействованными в охране правопорядка, эффективности реагирования на поступающие в органы внутренних дел заявления и сообщения о преступлениях, административных правонарушениях и информацию о происшествиях : приказ МВД Респ. Беларусь, 15 марта 2013 г., № 77.
2. Об утверждении правил профессиональной этики сотрудников органов внутренних дел : приказ МВД Респ. Беларусь, 4 марта 2013 г., № 67.