

**ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ ІШКІ ІСТЕР
МИНИСТРЛІГІ
М.БӨКЕНБАЕВ атындағы АҚТӨБЕ ЗАҢ
ИНСТИТУТЫ**

Сагинтаева А.А

**ПО қызметкерлерін практикалық қызметке
кәсіби-психологиялық даярлау
Оқу-әдістемелік құралы**

Ақтөбе, 2024

ӘОЖ 159.9

ББК 88.4

С28

Қазақстан Республикасы ІІМ М.Бөкенбаев атындағы Ақтөбе
заң институтының Ғылыми кеңесінде басып шығаруға
ұсынылды

Пікір берушілер:

Өтеуова Ә. – АРМУ психологиялық-педагогикалық және арнайы білім беру кафедрасының аға оқытушысы Қ.Жұбанов атындағы, психология магистрі;

Ф. Ғалым – қылмыстық құқық, қылмыстық іс жүргізу және криминалистика кафедрасының профессоры, заң ғылымдарының кандидаты.

Сагинтаева А.А

Бастап28 Кәсіби тұрғыда-бпсихологиялық дайындық ПО қызметкерлерінің: Оқу-әдістемелік-әдістемелік жәрдемақы. – Ақтөбе: Қазақстан Республикасы ІІМ М.М. атындағы Ақтөбе заң институты Бөкенбайва, 2024. – 98 б.

ISBN 978-601-7003-52-9

Берілген оқу құралы-әдістемелік оқу құралында пән бойынша дәрістер курсы бар "П негіздеріпсихологиялық дайындық", сәйкес құрастырылған жұмыс оқу бағдарламасының пәндер. Оқу-әдістемелік құрал Қазақстан Республикасы ІІМ арнаулы оқу орындарының оқу процесінде пайдалану үшін ұсынылады.

ӘОЖ 159.9

ББК 88.4

ISBN 978-601-7003-52-9

© ҚР ІІМ М.Бөкенбаев атындағы ҰБТ, 2024
© Сагынтаева А.А. 2024

КІРІСПЕ

Пән «Психологиялық дайындық негіздері"5B30300 – "Құқық қорғау қызметі" мамандығын таңдау пәндерінің бірі болып табылады.

Пәннің мақсаты – кәсіби шеберлік психологиясы мен психо элементтері туралы қажетті білімді қалыптастырулогикалық құқық тәртібі қызметкерлерінің қызметтік саласындағы құқық бұзушылықтардың профилактикасы, қызметтік міндеттерді шешуде өнімділікті арттыруға мүмкіндік беретін арнайы психологиялық коммуникация әдістерімен қаруландыру.

Мақсатқа сәйкес пәннің негізгі міндеттері тұжырымдалған:

1. Полиция қызметінің психологиялық аспектілерінің теориялық негіздерін ашу.

2. Өңдеу қажеттілігін негіздеу қажетті-менің ақпаратты сыни тұрғыдан талдау және талдау қорытындылар мен қорытындылар шығару.

3. Ықпал ету сындарлы, қайшылықты жағдайларда шешім қабылдауға дайындығын қалыптастыру, экстремалды-дық ПО қызметкерлерінің кәсіби қызметіндегі жағдайлар.

4. Көмектесу азаматтардың әртүрлі санаттарымен кәсіби қарым-қатынас жасау дағдыларын дамыту.

"Психологиялық дайындық" пәні бойынша дәріс тезистері білім алушылардың теориялық білімдерін меңгеруіне мүмкіндік береді, сонымен қатар дайындыққа ықпал етеді семинарларға, практикалық сабақтарға және білімді бақылауға, емтиханға.

ДӘРІС 1. ПО ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРІНІҢ ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ ҚАСИЕТТЕРІН КӘСІБИ ДАМУ

- 1. ПО қызметкерінің психологиялық қасиеттері**
- 2. Полиция қызметкері тұлғасының психологиялық ерекшеліктері**
- 3. Кәсіби-психологиялық талаптар-ния полиция қызметкерінің жеке басына**

1. ПО қызметкерінің психологиялық қасиеттері

Полициядағы қызмет қоғам мен мемлекет тарапынан ерекше сенім білдіру болып табылады және полиция қызметкерінің жеке және кәсіби қасиеттеріне жоғары талаптар қояды, оның негізі психологиялық қасиеттер болып табылады.

Полиция қызметкері Қазақстан Республикасының әрбір адамы мен азаматы өзін қауіпсіз сезінуі, полиция қызметкерін кез келген қиын сәтте көмек көрсетуге дайын және өмірін, денсаулығын, құқықтары мен бостандықтарын, ар-намысы мен қадір-қасиетін сенімді түрде қорғай алатын өзінің қорғаушысы ретінде көруі керек екенін әрқашан есте ұстауы керек. қылмыстық және өзге де заңсыз қол сұғушылықтардан. Полицей азаматтардың, қоғамның және жалпы мемлекеттің заңды мүдделерін қорғауды қамтамасыз ететін, заңдылық, әділеттілік және бейтараптық қағидаттарын басшылыққа ала отырып, қызметке толығымен берілген, өз елінің патриоты болуы керек. Осы Полиция қызметкерінің стандарты (бұдан әрі - Стандарт) полиция қызметкерінің имиджін және азаматтардың полицияға деген сенімін нығайтуға жәрдемдесуге арналған.

Жүктелген міндеттерді ойдағыдай орындау үшін полиция қызметкері келесідей жеке қасиеттерге ие болуы керек:

- тәртіптілік;
- табандылық пен батылдық;
- атқарушылық;
- төзімділік және стресске төзімділік;
- зияткерлік;

- борыш пен әділдік сезімі дамыған;
- адалдық және принциптілік;
- жауапкершілік және адалдық;
- өзін-өзі бақылау;
- адамгершілік;
- сыпайылық;
- коммуникабельділік;
- өзін-өзі жетілдіруге ұмтылу.

Кәсіби қызметте полиция қызметкері өзінің қызметін реттейтін нормативтік құқықтық актілердің талаптарын білуі және іс жүзінде қолдана білуі, дене шынықтыру және жауынгерлік дайындық, алғашқы медициналық-санитарлық көмек көрсету, қызметтік іс қағаздарын жүргізу және ақпараттық технологиялар саласындағы дағдыларды меңгеруі, қызметтік міндеттерді сауатты жоспарлауы және орындауы қажет. , қызметтік уақытты ұтымды, тиімді пайдалану.

Полиция қызметкерінің сыртқы келбеті азаматтардың сенімі мен ішкі істер органдарының беделін арттыруға ықпал етуі керек, осыған байланысты полиция қызметкері форма киюді мүлтіксіз сақтауы, дене бітімі мен ұқыптылығы, әріптестері мен азаматтардың құрметіне бөленетін үлгілі келбетін сақтауы керек. .

Кәсіби қызметте полиция қызметкері: құқық бұзушылықтарды батыл түрде тоқтатып, басқаларға әділ және түсінікті әрекеттерді жүзеге асыруы керек, мен алып тастаймын-шылар заңдылықты бұзу және азаматтардың, оның ішінде ұсталғандар мен қамауға алынғандардың құқықтарына нұқсан келтіру; адал, бейтарап әрекет ету, сыбайлас жемқорлық көріністеріне табанды түрде қарсы тұру; азаматтардың жеке өміріне қол сұғылмаушылық туралы конституциялық құқықтарын сақтау; азаматтармен, әсіресе балалармен, әйелдермен, мүмкіндігі шектеулі жандармен қарым-қатынас жасау кезінде сыпайылық пен әдептілік таныту және егде жастағы адамдар өздерінің өтініштері мен өтініштеріне

сезімтал және объективті қарайды, қажетті көмекті, соның ішінде алғашқы медициналық көмекті көрсетеді; өз ескертулері мен талаптарын дұрыс және нанымды түрде, ұстамдылық пен ұстамдылық таныта отырып жеткізуге; жанжалды жағдайларды шеше білу.

Полиция қызметкерінің азаматтармен қарым-қатынасы кезінде мыналарға жол берілмейді: жынысына, жасына, нәсіліне, ұлтына, тіліне, азаматтығына, әлеуметтік, мүлдітік немесе отбасылық жағдайына, саяси немесе діни қалауларына байланысты кемсітушілік сипаттағы мәлімдемелер мен әрекеттер; қоқан-лоққылар, балағат сөздер немесе ескертулер, менмендік, дөрекілік, менмендік, әдепсіздік, заңсыз айыптау; нормативтік емес және жаргон сөздерді қолдану; қалыпты қарым-қатынасқа кедергі келтіретін немесе құқыққа қайшы әрекеттерді тудыратын әрекеттер.

Полиция қызметкерінің Стандартқа сай болуы қоғамдық сенімнің қажетті шарты, қызметтік міндеттерді сапалы орындаудың маңызды факторы болып табылады.

ПО қызметкері тұлғасының кәсіби қасиеттері: кәсіби, іскерлік, моральдық-психологиялық және интегралды.

Кәсіби қасиеттер:

- кәсіби білім;
- кәсіби біліктер мен дағдылар;
- қызметтік жұмысын регламенттейтін қажетті құжаттарды білу;
- кәсіби тәжірибені жинақтау және жаңарту біліктері;
- атқаратын лауазымындағы тәжірибені жүзеге асыру біліктері;
- кәсіби тәжірибені шығармашылықпен қолдана білу.

Іскерлік қасиеттер:

- практикалық іс-әрекеттегі ұйымшылдық пен жинақылық;
- жауапкершілік және орындаушылық;
- бастамашылық және іскерлілік;

- шешімдер мен іс-әрекеттердің дербестігі;
- қарамағындағыларға тиімді басшылық жасау;
- қызметтің нәтижелілігі;

Моральдық-психологиялық қасиеттер:

- адамгершілік;
- өзін-өзі бағалау;
- мінез-құлық этикасы, қарым-қатынас стилі;
- тәртіптілік;
- әділдік пен адалдық;
- жаңа жағдайларға бейімделу қабілеті;
- көшбасшылық.

Интегралдық қасиеттер:

- беделділік;
- қарқындылық (жұмысқа қабілеттілік);
- ойлау және сөйлеу мәдениеті;
- коммуникативтілік;
- жалпы мәдениет;
- құжаттармен жұмыс мәдениеті.

Қорытындылар: бірінші сұрақта полиция қызметкерінің практикалық қызметінде жүктелген міндеттерді ойдағыдай орындауға мүмкіндік беретін психологиялық қасиеттері қарастырылды.

2. Полиция қызметкері тұлғасының психологиялық ерекшеліктері

Полиция қызметкерінің қызметі өзіндік ерекшеліктерімен, оның ішінде психологиялық ерекшеліктерімен сипатталады. Сонымен, полиция қызметкерлерінің қызметін құқықтық реттеу органдардағы кәсіби қызметтің айрықша ерекшеліктерінің бірі болып табылады ішкі істер органдарының. Полиция қызметкерлерінің қызметі құқықтық нормалармен қатаң регламенттелген. Бұл ерекшелік полиция қызметкерлерінің жұмысын адам тәжірибесінің көптеген салаларынан ерекшелендіреді, мұнда

жұмысты орындау жалпы жоспарлармен немесе нұсқаулықтармен анықталады және еңбекті тиімді ұйымдастыру туралы жеке идеяларын еркін жүзеге асыруға кең мүмкіндік туғызады. Құқықтық реттеу қызметкердің қызметін заң нормаларында қатаң белгіленген тәртіпке бағындырады. Қызметкердің қызметтік міндеттерін орындамауы немесе тиісінше орындамауы әрқашан белгілі бір заңды бұзу болып табылады. Мұның бәрі, сайып келгенде, қызметкердің өз шешімдері мен іс-әрекеттері үшін жауапкершілігін арттырады. Полиция қызметкерлерінің кәсіби іс-әрекетінің психологиялық ерекшеліктеріне заң нормалары мен кәсіби мораль шеңберінде оларға берілетін кең тактикалық кеңістіктің болуы да жатады. Полиция қызметкерлерінің іс-әрекетінің тағы бір психологиялық ерекшелігі - биліктің болуы. Істің мүддесі үшін қызметкерлерге қажет болған жағдайда адамдардың жеке өміріне қол сұғуға, айналасындағылардан жасыруға тырысатын мән-жайларды анықтауға, азаматтардың үйіне кіруге, қажет болған жағдайда жекелеген азаматтардың бостандығын шектеуге, тіпті одан айыруға құқық беріледі. .

Берілген өкілеттікке ие қызметкердің психологиялық жағдайы, ең алдымен, жауапкершіліктің жоғары деңгейімен анықталады, ал оның өз өкілеттіктерін қолдануы іс-әрекеттің қажеттілігі мен негізділігін, олардың заңды негіздерін анықтауға мүмкіндік беретін бірқатар ақыл-ой міндеттерін шешуді көздейді. . Көбінесе бұл нұсқалардың біріне тоқталу қажеттілігімен байланысты, сондықтан ерекше қарқындылықпен сипатталады. Берілген билікті орынды, заңды түрде пайдалана білу - ең маңыздыларының бірі ішкі істер органдарының қызметкерлеріне қойылатын кәсіби талаптар. Билікті пайдаланудың заңдылығы мен мақсаттылығы көп жағдайда қызметкердің жеке қасиеттеріне байланысты.

Қызметкерлердің кәсіби іс-әрекетінің маңызды психологиялық ерекшелігі мүдделі тұлғалардың үнемі қарама-қайшылығы мен қарсылығы болып табылады. Бұл

қызметкердің қылмыстарды ашу, тергеу және алдын-алу жөніндегі қызметіне кейде өте өткір формада болатын күрестің сипатын береді. Қауіпті жағдайларды еңсеру қажеттілігі, қызметкердің жолында арнайы туындайтын, оның бойында әр түрлі эмоционалды реакциялар туғызатын кедергілерді жою қажеттілігі үнемі ерікті шиеленісті және белсенді ақыл-ой әрекетін қажет етеді.

Белсенді қарама-қайшылық жағдайында тұрақты күрделі интеллектуалды жұмыс, олардың мақсаттарын шифрлау, нақты әлеуметтік рөлдерді бүркемелеу қажеттілігі туындайды. Коммуникативтілік қызметкер - бұл әртүрлі тергеу, жедел-ізвестіру және профилактикалық іс-шараларды жүргізуді дұрыс ұйымдастыруға қажетті қасиет. Айырықша ерекшелігімен коммуникативтік дағдылар қызметкер - бұл реинкарнацияны қажет ететін нәрсе. Мұның қажеттілігі оның қызмет аясына кіретін барлық адамдармен психологиялық байланыс орнатудың маңыздылығымен түсіндіріледі. Келесі мінез-нұх кәсіби қызметтің ерекшелігі кең ауқымды болып табылады коммуникативтілік, ауқымы кең ортамен қарым-қатынас жасау қабілеті ретінде. Ол киеді көпжакты-ды және ерекше сипат. Көпжактылық коммуникативтік дағдылар қызметкер оның әртүрлі жас санаттарының өкілдерімен, әртүрлі заңды қызметтерді атқаратын әртүрлі кәсіптегі адамдармен қарым-қатынасынан тұрады. ереже. Бұл жалпы адам психологиясын, атап айтқанда қарым-қатынастың психологиялық негіздерін білуді талап етеді.

Психологиялық зерттеулерді талдау "полиция қызметкерлерінің кәсіби ойлауының маңызды қасиеттерін" анықтады:

- фактілердің мәніне ену, болып жатқан оқиғаның мәнін түсіну, құбылыстар мен әрекеттердің жақын және алыс, тікелей және жанама нәтижелерін болжау қабілетінің тереңдігі; - ғылым мен тәжірибенің әртүрлі салаларындағы білімдерді тарта

отырып, мәселелер мен фактілердің кең ауқымын қамту мүмкіндігінің кеңдігі;

- ұтқырлық өнімді ойлау қабілеті, күрделі жағдайларда, сыни жағдайларда білімді жұмылдыру және пайдалану;

- жағдайды жеделдетілген бағалауды жүргізе отырып және шұғыл шараларды қабылдай отырып, міндеттерді ең аз уақыт ішінде шеше білу жылдамдығы;

- дербестік мақсаттар мен міндеттерді қоя білу, олардың шешімін таба білу және сырттан көмексіз оларға жету жолдары;

- мақсаттылық ерік-жігерлік бағыттылық тышқан-лық белгілі бір мәселені шешу үшін оны санада ұзақ уақыт сақтай білу және оның шешімі туралы ұйымдасқан, дәйекті, жүйелі түрде ойлау қабілеті;

- сыншылдық хабарламаларды, фактілерді, болжамдарды таразылай білу, қателер мен бұрмалауларды іздеу, олардың туындау себептерін аша білу;

- икемділік құбылысқа әртүрлі көзқарастардан қарай білу, тәуелділіктер мен байланыстарды бұрыннан үйренгенге кері тәртіпте орнату;

- іс-әрекет тәсілдерін өзгерту, өз қызметін қайта құру және қабылданған шешімдерді жаңа жағдайға сәйкес өзгерту.

Қорытынды: Дәрістің екінші сұрағында полиция қызметкерінің психологиялық ерекшеліктері қарастырылды.

3. Полиция қызметкерінің жеке басына қойылатын кәсіби-психологиялық талаптар

Полицейдің кәсіби қызметінде жеке қасиеттеріне қарай белгілі бір талаптар қойылады.

Полиция қызметкерінің жеке басы күрделілігімен және жан-жақтылығымен ерекшеленеді, ол негізінен көптеген факторлардың өзара әрекеттесуі нәтижесінде қалыптасады және қалыптасады, бірақ басты және анықтаушы тұлға полиция қызметкері мамандығын өзінің өмірлік мақсаттарының бірі ретінде таңдаған адамның жеке басы болып табылады.

Адамның жеке қасиеттерін полиция қызметкері санатына жатқызу үшін үш топқа бөлінеді:

- өмірбаяндық сипаттамалары;
- қабілеттер;
- тұлғалық қасиеттер (тұлғалық қасиеттер).

Әлеуметтік-өмірбаяндық сипаттамалар тобына мыналар жатады: жасы, жынысы, әлеуметтік жағдайы; білімі.

Ынталандырушы мотивация арқылы іс-әрекетке қызығушылықты сақтау тиісті іс-әрекеттің мақсатын адамның нақты қажеттілігіне айналдыруды білдіреді.

Лайықты және толыққанды өмір сүретін кез келген тұлғаның мақсатына, психологиялық маңыздылардың рөліне тоқтала отырып кәсіп-сиондық кәсіби өсуге ықпал ететін қасиеттерді асыра бағалау мүмкін емес [15].

Тұлғаның кәсіби маңызды қасиеттерімен:

- оның жеке басының психологиялық бағдарлануы;
- психологиялық тұрақтылық;
- дамыған ерік-жігер қасиеттері: қиын жағдайларда өзін-өзі ұстай білу, батылдық, батылдық, тәуекелге саналы бейімділік;
- жақсы дамыған коммуникативтік қасиеттер: әртүрлі санаттағы адамдармен тез тіл табыса білу, сенімді қарым-қатынас орнату және қолдау;
- әртүрлі жедел-қызметтік міндеттерді шешу кезінде адамдарға психологиялық әсер ету қабілеті;
- рөлдік дағдылар, реинкарнация қабілеті;
- дамыған кәсіби-маңызды танымдық қасиеттер: кәсіби бақылау мен зейінділік, кәсіби дамыған есте сақтау, шығармашылық қиял;
- кәсіби дамыған ойлау, қарқынды ақыл-ой жұмысына бейімділік, ұшқырлығы, дамыған түйсігі;
- реакция жылдамдығы, қиын жағдайда бағдарлай білу [11].

Полиция қызметкерінің жеке басын қалыптастыру - бұл қазіргі заманғы заңнаманың талаптарын тиісті ведомстволық талаптарға айналдырудың күрделі процесі. белгіленген-лардың сенімдер, әдеттер, жеке қасиеттер, дағдылар мен дағдылар ішкі істер органдарында жұмыс істеуді өзі таңдаған адамда. Полиция қызметкерінің жеке басын қалыптастыруда оқу-жаттығу жиындары мен іс-шаралардың маңызы зор кәсіп-сиондық қызметі.

Полиция қызметкері тұлғасының негізгі қасиеттері:

- қызметтік іс-әрекет жеке және азаматтық жауапкершілік, тәртіптілік, дұрыс шешім қабылдай білу, ерікті психикалық күйлердің болуы (мақсаттылық, ұстамдылық, ұстамдылық, шешуші-саны), дамыған аналитикалық ойлау, жоғары деңгей интеллектуалдық даму және танымдық белсенділік, парызды сезіну, құқықтық сана, қоғамда бекітілген өмірлік құндылықтар, ұйымдастырушылық қабілеттер;

- бағыныштылық бастықтың бұйрықтары мен бұйрықтарын адал орындау, бастықтардың өз іс-әрекеттері мен іс-әрекеттеріне моральдық тұрғыдан мақұлдау алу, аға жолдастарынан, бөлім басшыларынан өнегелі үлгі алу, жауапкершілік пен тәртіптің қажеттілігі туралы хабардар болу;

- ұжымшылдық ұжымдық пікірмен, жарғылармен және заңдармен айыпталатын әрекеттер мен әрекеттерге жол бермеу, коммуникативті құзыреттілік, әлеуметтенудің жоғары деңгейі, бөлімшедегі әріптестерінен өз әрекеттері мен іс-әрекеттеріне моральдық мақұлдау алу, әріптестер арасында өз істерімен өзін-өзі растау, "салауатты" бәсекелестік қажеттілігі, жақсырақ болуға ұмтылу;

- гуманизм - ерекше әлеуметтік маңызы бар іс-әрекетті жүзеге асыратын тұлға ретінде өзін-өзі тану; адамгершілік, толеранттылық, адамдарға құрмет, жанашырлық сезімі;

- эмоционалдық шиеленіс және эмоционалдық шамадан тыс жүктемелер тәуекелге барумен, жолдастар мен командирлердің өмірі мен денсаулығын сақтаумен, қылмыспен

күресте ымырасыздықпен, жүйке-психологиялық төзімділікпен, физикалық денсаулықпен, жеке қауіпсіздік дағдыларымен ақылға қонымды үйлесімде өзін-өзі сақтау сезімі.

Полиция қызметкерлерінің кәсіби құзыреттілігін дамыту процесі қызметкердің кәсіби және тұлғалық дамуының қызметтік іс-әрекет талаптарына және жеке тұлғаның өзінің қызметтік, операциялық және әлеуметтік міндеттерін дәлелді түрде орындаудағы қажеттіліктеріне сәйкестігіне қол жеткізу ретінде анықталады. қоғамдық парызды жоғары санамен.

Қорытындылар: Осылайша, бұл қасиеттер бастапқыда адамға тән емес, олардың қалыптасуы мен дамуы ұзақ және қарқынды процесс, бірақ бұл полиция қызметкерінің кәсіби қалыптасуының қажетті шарты болып табылады. Ішкі істер органдарының қызметі қызметкерлердің біліміне, дағдылары мен дағдыларына ғана емес, жоғарыда айтылғандай, жеке қасиеттеріне де байланысты. Сондықтан тиісті психологиялық қасиеттер әрқашан кәсіби талаптардың қатарына енгізілген және енгізілген.

Ұсынылатын әдебиеттер:

1. Қазақстан Республикасының 1995 жылғы 30 тамыздағы Конституциясы (өзгерістер мен толықтырулармен) 17.09.2022 б.

2. "ҚР ПО туралы" ҚР Заңы 23.04.2014 ж. (11.07.2022 ж. өзгерістер мен толықтырулармен)

3. Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызметшілерінің әдеп кодексі (Мемлекеттік қызметшілердің қызметтік әдеп қағидалары) 29.12.2015ж. (22.02.2022 ж. өзгерістер мен толықтырулармен)

4. Кешірушілер В.В. Ішкі істер органдары қызметкерінің жеке басына және кәсіби қызметіне қойылатын психологиялық талаптар.

5. Құқықтық психология 2012 жыл. Чуфаровский Ю.В. Құқықтық психология. Оқулық 3-ші басылым. М.: Проспект, 2013.

6. Самокина Н.В. Кәсіби іс-әрекет психологиясы. - 2-ші басылым – Санкт-Петербург: Питер, 2003. - 224 б.

7. Сапарин О.Е. Ким Н.П. Құқық қорғау органдары қызметкерлерінің кәсібилігі психологиясы: Дәріс. – Қостанай: Қазақстан Республикасы ІІМ Қостанай жоғары мектебі, 1996. – 67 б. – С.30

8. Столяренко А.М. Ішкі істер органдары қызметкерлерінің психологиялық дайындығы: Оқу құралы. – М., 1987.

ДӘРІС 2. ЖАНЖАЛДЫ ЖАҒДАЙЛАРДЫҢ ПСИХОЛОГИЯСЫ, ОЛАРДЫҢ АЛДЫН АЛУ ЖӘНЕ ПО ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРІНІҢ ҚЫЗМЕТІНДЕГІ ШЕШУ

1. Түсінігі және ішіндеқақтығыстар идеялары

2. Қатысушылар мен себептердау-жанжал

3. Шешу жолдарыПО ұжымындағы жанжалдың себептері

1. Полиция қызметкерлерінің қызметтік жұмысындағы қақтығыстардың түсінігі мен түрлері

Қақтығыстың әртүрлі анықтамалары бар, бірақ олардың барлығы адамдардың өзара әрекеттесуіне қатысты келіспеушілік түрінде болатын қайшылықтың болуын көрсетеді. Қақтығыстар жасырын немесе ашық болуы мүмкін, бірақ олардың негізінде әрқашан келісімнің болмауы жатыр.

Жанжал – бұл әрқашан өзара зиян келтірумен сипатталатын (моральдық, материалдық, физикалық, психологиялық және т.б.) әлеуметтік өзара іс-қимыл субъектілерінің қарама-қайшылығы.

Жанжал адамның мүдделеріне, өзін-өзі бағалауына, қадір-қасиетіне әсер еткенде туындайды. Қытай тілінде

қақтығыс аудармада қорқыныш пен мүмкіндікті білдіретін екі таңбамен белгіленеді. Шындығында, көбінесе қақтығыстардың өзі адамдарға жойқын әсер етіп, олардың бірге өмір сүруін қиындатпайды, керісінше қақтығыс жағдайындағы кейбір мінез-құлық формаларының салдары: қорқыныш, дұшпандық, қокан-локқы. Егер бұл тәжірибелер шамадан тыс қарқынды және ұзаққа созылатын болса, адамдарда қорғаныс реакциясы пайда болуы және шоғырлануы мүмкін, яғни. тұлғаның құрылымына енетін және ойлау, іс-әрекет, сезім сипатын бұрмалайтын мінез-құлық. Бағыты бойынша қақтығыстар келесіге бөлінеді *көлденең, тік, аралас*. К *көлденең* бір-біріне бағыныстағы адамдар қатыспайтын осындай қақтығыстар жатады. К *тік* - бір-біріне бағыныстағы адамдар қатысатын адамдар. Жылы *аралас* қақтығыстарда көлденең және тік құрамдас бөліктер көрсетіледі.

Б.психолог мамандаржәне *жанжал* түсінікті қалай адамдардың өміріндегі қарама-қайшылықтар нәтижесінде туындайтын және олармен бірге жүретін мақсаттардың, ұстанымдардың, мүдделердің, көзқарастардың қақтығысыаяоущеся тараптардың текетіресі арқылы. Жанжал кезінде тараптар бір-біріне моральдық немесе материалдық зиян келтіруге және қақтығыс объектісін иемденуге тырысады.

Жанжал – бұл ашық текетірес бірін-бірі жоққа шығаратын мүдделер мен ұстанымдардың салдары ретінде.

Жанжалды жағдай – бұл әрқайсысының жеке маңызды мәселені шешудің өзіндік мақсаттары, уәждері, құралдары мен тәсілдері бар екі немесе одан да көп қатысушылардың (тараптардың) арасындағы жасырын немесе ашық қарама-қайшылық жағдайы.

Жанжалды жағдайлардың алуан түрлілігін талдау оларды ғылыми тұрғыдан жіктеудің бірқатар маңызды критерийлерін белгілеуге мүмкіндік берді. Қазіргі уақытта қақтығыстар келесі негіздер бойынша түрлерге бөлінеді:

- қарама-қайшылықтардың өткірлігі (тереңдігі) дәрежесі бойынша: наразылық, келіспеушілік, қарама-қайшылық, келіспеушілік, келіспеушілік, ұрыс-керіс, қақтығыс, жанжал, жанжал, дұшпандық, соғыс. Тереңдігі бойынша қақтығыс жағдайында қақтығыстар антагонистік емес (қарым-қатынастар қалпына келтіріледі, кейде нығаяды) және антагонистік (қарым-қатынастар үзіледі, тұлғааралық кедергілер туындайды) болуы мүмкін. Мұндай қақтығыстар моральдық-адамгершілік сипатта болады;

- проблемалық бойынша-іс-әрекеттік белгі бойынша, мысалы, қақтығыстардың келесі түрлерін ажыратуға болады: басқарылған-жеке, педагогикалық, өндірістік, экономикалық, саяси, шығармашылық және т.б.;

- адамдардың жанжалға қатысу дәрежесі бойынша мүмкін келесі типтерді бөліп көрсетуге болады: тұлғаишілік, тұлғааралық, тұлға мен топ арасындағы, топаралық, ұжымаралық, партияаралық, мемлекетаралық қақтығыстар;

- бағыттылығы бойынша: пәндік-іскерлік (келіспеушіліктер іс-әрекетке бағытталған және эмоционалдық шиеленіс пен дұшпандықтың күшеюімен бірге жүрмейді); тұлғалық-прагматикалық (келіспеушіліктер негізінен моральдық және басқа құндылықтардың сәйкессіздігінен туындайды және жеке тұлғаға бағытталған, қарым-қатынастар дұшпандық пен араздыққа ұласады, қақтығыстың бір қатысушысының жеңісі екіншісінің жеңілісін білдіреді);

- нәтижелілігі бойынша: конструктивті (тәсіл-бұрылады негізделген шешімдер қабылдау және дамыту бойынша өзара-қарым-қатынастар) және деструктивті (тиімді өзара әрекеттесуге және шешім қабылдауға кедергі келтіретін);

- тақырыбы бойынша: реалистік қақтығыстар (қатысушылардың белгілі бір талаптарын қанағаттандырмауынан немесе әділетсіз, бір немесе екі жақтың пікірі бойынша, олардың арасында қандай да бір артықшылықтарды бөлуден туындайды және белгілі бір

нәтижеге жетуге бағытталған) және шындыққа жанаспайтын қақтығыстар (олардың мақсаты жинақталған жағымсыз эмоцияларды ашық білдіру, реніш, дұшпандық, яғни бұл жерде өткір қақтығыстық өзара әрекеттесу белгілі бір нәтижеге жетудің құралы емес, өз алдына мақсатқа айналады). Реалистік ретінде басталғаннан кейін қақтығыс келесіге айналуы мүмкін шындыққа жанаспайтын-тикалық. мысалы, егер қақтығыстың тақырыбы қатысушылар үшін өте маңызды болса және олар қолайлы шешім таба алмаса, жағдайды шешіңіз. Бұл арттырады эмоциялық-дық шиеленіс және жинақталған жағымсыз эмоциялардан арылуды талап етеді;

- жүру уақыты бойынша: жылдам және созылмалы.

Жанжалдар келесіге бөлінеді *конструктивті және деструктивті*.

Конструктивті бұл екі қарсыластың да этикалық нормалардан, іскерлік қатынастардан және ақылға қонымды дәлелдерден тыс өз ұстанымдары болған кезде көрінеді. Мұндай қақтығыстар жемісті, тараптар алға тартады олардың дәлелдері, олардың көзқарастарының есебі бірдей дәрежеде қабылданады. Бұл ретте ашық пікір алмасу және бірлесіп шешім іздеу жүріп жатыр.

Деструктивті қақтығыс екі нұсқада туындайды: тараптардың бірі өз ұстанымын табандылықпен және қатаң түрде талап еткенде және екінші тараптың мүдделерін ескергісі келмегенде; қақтығысушылардың бірі моральдық тұрғыдан айыпталған күрес әдістеріне жүгінгенде, ол өзінің қадір-қасиетін төмендетіп, серіктесін психологиялық тұрғыдан басуға тырысады.

Психологиялық құрылым конфликт келесі ажырамас негізгі бөліктермен немесе құрамдас бөліктермен ұсынылған, егер мақсат жанжалды жағдайды шешу және жалпы жанжалды басқару болса, оларды ескеру қажет:

- жанжалға қатысушылар (соғысушы тараптар);

- қақтығыстарға әкелетін қарама-қайшылықтар, олардың қатысушылардың және айналасындағылардың санасында көрініс табуы;

- жанжалдың туындау себептері;
- жанжалдың туындау жағдайы (инцидент);
- қақтығысқа қатысушылардың текетірес барысындағы әрекеттері;

- жанжалдың туындау жағдайлары;
- қақтығыс динамикасы және болжамды салдарлар;
- жанжалды шешу жолдары.

Қақтығыстардың түрлері мен даму динамикасы

Жанжалды жағдайлардың алуан түрлілігін талдау оларды ғылыми тұрғыдан жіктеудің бірқатар маңызды критерийлерін белгілеуге мүмкіндік берді. Қазіргі уақытта *жанжалдар келесі негіздер бойынша түрлерге бөлінеді:*

- қарама-қайшылықтардың өткірлігі (тереңдігі) дәрежесі бойынша: наразылық, келіспеушілік, қарама-қайшылық, келіспеушілік, келіспеушілік, ұрыс-керіс, қақтығыс, жанжал, жанжал, дұшпандық, соғыс. Тереңдігі бойынша жанжалды жағдайда қақтығыстар болуы мүмкін неантагонистикалық (қарым-қатынастар қалпына келеді, кейде нығаяды).-жатады) және антагонистік (қарым-қатынастың үзілуі орын алады, тұлғааралық кедергі туындайды). Мұндай қақтығыстар моральдық-адамгершілік сипатта болады;

- проблемалық бойынша-іс-әрекеттік белгі бойынша, мысалы, қақтығыстардың келесі түрлерін ажыратуға болады: басқарушылық, педагогикалық, өндірістік, үнемде-жеке, саяси, шығармашылық және т.б.;

- адамдардың жанжалға қатысу дәрежесі бойынша олар келесі типтерді бөліп көрсетуге болады: тұлғаишілік, тұлғааралық, тұлға мен топ арасындағы, топаралық, ұжымаралық, партияаралық, мемлекетаралық қақтығыстар;

- бағыты бойынша: пәндік-іскерлік (келіспеушіліктер іс-әрекетке бағытталған және эмоционалдық

шиеленіс пен дұшпандықтың күшеюімен бірге жүрмейді); тұлғалық-прагматикалық (келіспеушіліктер негізінен моральдық және басқа құндылықтардың сәйкессіздігінен туындайды және жеке тұлғаға бағытталған, қарым-қатынастар дұшпандық пен дұшпандыққа ұласады, қақтығыстың бір қатысушысының жеңісі екіншісінің жеңілуін білдіреді).;

- нәтижелілігі бойынша: конструктивті (тәсіл-бұрылады негізделген шешімдер қабылдау және өзара қарым-қатынастарды дамыту бойынша) және деструктивті (тиімді өзара іс-қимыл жасауға және шешімдер қабылдауға кедергі келтіретін);

- тақырыбы бойынша: реалистік қақтығыстар (қатысушылардың белгілі бір талаптарын қанағаттандырмауынан немесе әділетсіз, бір немесе екі тараптың пікірі бойынша, олардың арасында қандай да бір артықшылықтарды бөлуден туындайды және белгілі бір мақсатқа жетуге бағытталған.). нәтиже) және шындыққа жанаспайтын қақтығыстар (олардың мақсаты жинақталған жағымсыз эмоцияларды, реніштерді, дұшпандықтарды ашық білдіру болып табылады, яғни бұл жерде өткір қақтығыстық өзара әрекеттесу нақты нәтижеге жетудің құралы емес, өз алдына мақсатқа айналады). Реалистік ретінде басталғаннан кейін қақтығыс келесіге айналуы мүмкін шындыққа жанаспайтын-тикалық, мысалы, егер қақтығыс тақырыбы қатысушылар үшін өте маңызды болса және олар қолайлы деп таба алмаса шешім-тік, жағдайды шешу. Бұл эмоционалдық қарқындылықты арттырады және жинақталған жағымсыз эмоциялардан арылуды талап етеді;

- жүру уақыты бойынша: жылдам және созылмалы. Адамдардың оларға қатысу дәрежесіне байланысты қақтығыстардың негізгі түрлерін қысқаша қарастырайық.

Қақтығыстың 4 негізгі түрі бар:

Тұлғашілік жанжал әртүрлі формаларды қабылдайды, олардың ең көп таралғаны рөлдік қақтығыс болып табылады,

мұнда бір адамға мыналар ұсынылады қарсы-сөйлеушілер оның жұмысының нәтижесі қандай болуы керектігіне қойылатын талаптар. Мысалы, тыңдаушы мұғалімнің нұсқауы бойынша кітапханада баяндама дайындауы керек, сонымен бірге ол міндетті түрде өзін-өзі оқыту кезінде аудиторияда болуы керек. Нәтижесінде тыңдаушы екі талапты да үйлесімсіз деп қабылдайды және туындайды тұлғашылық жанжал.

Тұлғашылық жанжал сонымен қатар өндірістік талаптардың жеке қажеттіліктерге немесе құндылықтарға сәйкес келмеуінен туындауы мүмкін. Мысалы, полиция қызметкері қаладан пәтер алып, отбасын құрған, бірақ қызметтік жағдайына байланысты қызмет орнын ауыстырып, ауылдық жерге көшуді сұраған. Бұл қызметкердің де, оның отбасы мүшелерінің де наразылығын тудырады.

Тұлғашылық қақтығыс сонымен қатар жұмыстың шамадан тыс жүктелуіне немесе шамадан тыс жүктелуіне жауап болуы мүмкін. Мұндай жанжал жұмысқа қанағаттанудың төмендігімен, өзіне және ұйымға деген сенімділіктің төмендігімен, сондай-ақ күйзеліспен байланысты.

Тұлғааралық қақтығыс ең көп таралған болып табылады. Ол жұмыс орнында, тұрмыстық салада және т.б. пайда болуы мүмкін. Ұйымдарда ол көбінесе бөлімше басшылары, қызметкерлер арасында пайда болады.

Тұлғааралық қақтығыс жеке тұлғалардың қақтығысы ретінде де көрінуі мүмкін. Мінезі, көзқарасы, құндылықтары әртүрлі адамдар кейде бір-бірімен тіл табыса алмай қалады, әдетте, мұндай адамдардың көзқарастары мен мақсаттары түбегейлі ерекшеленеді.

Тұлға мен топ арасындағы қайшылық егер топтың күтуі жеке адамның күтуіне қайшы келсе, пайда болады. Мысалы, көшбасшы ұжымнан біреуді үй жануары ретінде ажыратады; немесе ұжымда бекітілген ережелерге, дәстүрлерге және т.б. сәйкес келмейтін тұлға.

Топаралық жанжал ұжым қарама-қайшылықта тұрған екі оппозициялық топқа бөлінген жағдайда пайда болады.

Конфликт – бұл үнемі өзгеріп отыруға бейім адамдар арасындағы қарым-қатынас жағдайы.

Қақтығыс динамикасы психологиялық құбылыс ретінде оның даму барысына, эволюциясына, өзгеруіне тән белгілер бар. Қақтығыстың дамуы, ең алдымен, әртүрлі факторлардың әсерінен қарама-қайшылықтың психологиялық құрылымының өзгеруі болып табылады.

Кез келген қақтығыстың даму процесінде орын алатын кездейсоқ оқиғалардың, алдағы сәттердің, болжанбайтын жағдайлардың алуан түрлілігін зерттеу, әртүрлі сипаттағы кез келген қақтығыстардың барысы кейбір жалпы заңдылықтарға бағынатынын көрсетті. Мысалы, кез келген қақтығыс кезеңділікпен сипатталады, анау. кейінгі қарым-қатынастардың бір күйінің дәйекті түрде өзгеруі, ал қақтығыстың алдыңғы кезеңі жеткілікті түрде біржақты және қатаң түрде анықталады, келесісін анықтайды.

Қақтығыстың динамикасы өзгермелі және күшеюі немесе әлсіреуі мүмкін. *Күшейту* конфликт – бұл қарама-қайшылықты күшейту процесі және оған қатысушылардың күресі. *Әлсіреу* конфликт – бұл ыдырау процесі күрес және қақтығысқа қатысушылардың қарым-қатынасын біртіндеп үйлестіру.

Жанжалды шешу тараптардың тұрақты өзара түсіністігіне, қарым-қатынастың моральдық қағидаларын бекітуге, алға қойылған міндеттерді шешуге іскерлік көзқарасқа, жеңіске жеткен әділеттілік сезіміне, қоғамдық және жеке мүдделердің келісімділігіне, өзіне және басқа адамдарға деген сенімділікке әкелуі мүмкін.

Қақтығыстың мәнін түсінуге кейбір ұғымдарды түсіндіру ықпал етеді.

Қорытынды: бірінші сұрақта қақтығыс ұғымы, оның құрылымы мен динамикасы, сондай-ақ қақтығыстардың

түрлері ашылды, бұл қарсыласу жағдайында шарлауға мүмкіндік береді.

2. Қатысушылар мен пқақтығыстың шындықтары **Қақтығыстың туындауы үшін мыналар қажет қақтығыс жағдайлары:**

- объект
- қарсылас (қарсылас мүмкін бір және бірнеше тұлға ретінде)
- қақтығыс оқиғасы (жанжалды өзара әрекеттесуге итермелейтін себеп).

Қақтығыс объектісі – бұл объект, құбылыс, оқиға, проблема, мақсат, жанжалды жағдай мен жанжалды өмірге әкелетін іс-әрекеттер.

Қатысушылар (қарсылас тараптар, қарсыластар) – қақтығыстың барлық кезеңдеріне (жанжалды жағдай, инцидент) тікелей қатысы бар субъектілер (жеке тұлғалар, топтар, ұйымдар, мемлекеттер), сол оқиғалардың мәні мен барысын ымырасыз бағалау. басқа тараптың қызметімен байланысты.

Қарсылас – бұл қарама-қайшы, негізгі, бастапқы немесе сіздікімен салыстырғанда қарама-қайшы, әртүрлі көзқарастарға, көзқарастарға, сенімдерге, дәлелдерге ие жанжалды жағдайға қатысушы. Қарсыластар әдетте түрі бойынша күшті және әлсіз, сондай-ақ дәрежесі бойынша 1, 2 және 3 дәрежелі қарсыластарға бөлінеді.

Күшті қарсылас – бұл қақтығыс жағдайының басқа қатысушыларымен салыстырғанда білімі, іскерлігі, қабілеті және жеке басының қасиеттері жоғары деңгейдегі қарсылас. Әлсіз қарсылас – күшті қарсыласқа қарама-қарсы.

1-дәрежелі қарсылас қақтығыс процесінде жеке мүдделерін қорғайды; 2-дәрежелі қарсылас – үлкен әлеуметтік топтың мүдделерімен бірге оның мүдделері. Тиісінше, қарсыластың дәрежесі неғұрлым жоғары болса, соғұрлым ол

қоғамдық мүдделерді білдірсе, соғұрлым оның қақтығыс объектісін толық меңгеру мүмкіндігі жоғары болады.

Қақтығысушы адам – бұл басқаларға қарағанда жиі жасайтын және басқаларды жанжалды жағдайлар мен қақтығыстарға тартатын адам.

Мәселе – бұл шешуді, зерттеуді қажет ететін күрделі мәселе, міндет.

Жанжалды қатынастар – бұл сәйкессіздікпен немесе білмеумен, мақсаттарды, қажеттіліктерді, мүдделерді түсінбеумен сипатталатын өзара әрекеттесу тәсілі (процесі). серіктес. Жанжалды қатынастардың пайда болуы жанжалды жағдайдың туындауына алып келеді.

Оқыс оқиға – бұл іс-әрекеттердің ымырасыздығымен сипатталатын және шиеленіскен қарама-қарсы мүдделер объектісін міндетті түрде игеруге бағытталған жанжалды жағдайға қатысушылардың (тараптардың) практикалық (жанжалды) әрекеттері.

Үш негізгі түрі бар конфликтогендер:

- артықшылыққа ұмтылу;
- агрессивтіліктің көріністері;
- өзімшілдіктің көріністері.

Конфликтогендермен интонация да болуы мүмкін (менсінбейтін, қорқынышты, мазақ ететін және т.б.), өршіл мимикамен, агрессивті қимылдармен және қалыппен бірге жүреді. Әдетте, қақтығыстардың туындауында басты рөлді деп аталатындар атқарады *конфликтогендер* – қақтығыстың пайда болуына және дамуына ықпал ететін, яғни тікелей қақтығысқа әкелетін сөздер, әрекеттер (немесе әрекетсіздіктер). Әрқашан емес, айырмашылығы конфликтогендер, қақтығыстардың нақты себептерін дұрыс анықтауға болады. Қақтығыстардың көптеген себептерін қақтығысушылар мүлде мойындамайды, немесе көптеген ұсақ қарама-қайшылықтар негізгі, негізгі себептерді жасырады.

ПО қызметкерлері ұжымының қызметіндегі жанжалды жағдайлардың негізгі себептері мыналар болып табылады:

Объективті себептер:

- міндеттерді анық емес бөлу (неге мен, басқа біреу емес) - бұл АТС жүйесіндегі бөлімшелердегі қақтығыстардың ең көп тараған себептерінің бірі, онда қызметкерге бейресми түрде қосымша міндеттер жүктеледі. тиісінше-дырушылар лауазымдық нұсқаулықтардың талаптарына сәйкес. Еш жерде ескерілмейтін және сәйкесінше төленбейтін артық жұмыс жүктемесі қызметкерде тек жағымсыз жағдайларды тудыруы мүмкін эмоциялар және наразылық білдіру. Мәжбүрлеу бейресми-ға қосымша қызметтік міндеттерді дәстүрлі түрде "Ештеңе етпейсің" түрінде орындау тек қақтығыстың өршуіне және басшының бейресми мәртебесінің төмендеуіне әкеледі;

- басшы мен ұжымның талаптарының сәйкес келмеуі, бұл бөлімше қызметкерлері мен басшының қарама-қайшылығына әкеледі. Негізінен, бөлімше бастығының авторитарлық басшылық стилі осы себепті қақтығыстардың туындауына алып келеді, егер басшы қызметкерлерді еңбек қызметін ұйымдастырудан әдейі шеттетсе, қызметкерлердің ұжымның жұмысын жақсартуға қатысты пікірлері ескерілмейді. . Сайып келгенде, басшының мұндай әрекеттері бағыныштыларда олардың құқықтарына нұқсан келтіру және өзін-өзі бағалау сезімін тудырады, нәтижесінде мыналарға әкеледі қалыптастырушы-бойынша дені сау емес психологиялық кеңесшжағдайда ұжымда, басшының артындағы мәселелерді сахна артында талқылау және соның салдарынан "бөлімше қызметкерлері – басшы" жүйесі бойынша жанжалға;

- ПО қызметкерлерінің ұжымындағы ресми және бейресми мәртебелердің сәйкес келмеуі басшы мен қызметтегі әріптестеріне жеке ықпалының ең үлкен өлшемі бар қызметкер арасындағы қақтығысқа әкелуі мүмкін. Бірақ осы себепті жанжал бейресми басшы (яғни, ең жоғары бейресми мәртебеге

ие қызметкер) бөлімше бастығына қарсылық білдірсе немесе басшының өзі бейресми басшыны қарсыласуға итермелесе және осылайша итермелесе ғана орын алуы мүмкін. қарсы-күреске. Әдетте, бұл жағдайда бөлімше бастығы ұтылады, өйткені қызметкерлердің көпшілігі бейресми басшыны қолдайтыны сөзсіз. Осылайша, бөлімше басшысының дұрыс анықтау қабілетінен ішкі істер органдарының қызметкерлері ұжымындағы бейресми көшбасшы және онымен қалыпты қарым-қатынас орнату қабілеті тұтастай алғанда бүкіл бөлімшенің кәсіби қызметінің сәттілігіне байланысты;

- өзара күтулердің бұзылуы да жанжалдың туындауының ең көп тараған себептерінің бірі болып табылады. Басқа адамға қатысты міндеттемелерді орындамау бұл адамда көңілсіздік жағдайын тудырады және ақыр соңында реніш сезімін, жайылып кетуге деген ұмтылысты тудырады. Бұл жағдайда қарама-қайшылықтың туындауы әбден мүмкін;

- ӘҚҚ қызметінің ерекшелігіне байланысты еңбекті ұйымдастырудағы кемшіліктер, оның ішінде неритмикалық, жауапкершіліктің жоғары дәрежесі, тұрақты шамадан тыс жүктеме, құзыреттілік пен функционалдық міндеттердің белгісіздігі, қызметкерлерді моральдық және материалдық ынталандыру шығындары;

- басқарудың жетілмегендігі, яғни қабілетсіздік рас-қою адамдардың біліктілігіне сәйкес және психологиялық ерекшеліктерімен, басшылық тарапынан шектен тыс әкімшілендірумен, басшылықтың жеткіліксіз даярлығымен-тұлғалар;

- тұлғалық себептер: қарым-қатынас мәдениетінің төмендігі, дөрекілік; қарамағындағылардың өз міндеттерін адал орындамауы; басшының өз беделін кез келген жағдайда бекітуге ұмтылуы; басшының қарамағындағыға деген теріс көзқарасы және керісінше; өзара әрекеттесуге қатысушылардың психологиялық ерекшеліктері (агрессивтіліктің жоғарылауы, эмоционалдық тұрақсыздық,

алаңдаушылық, өзін-өзі бағалаудың жоғарылауы, мінез-құлық екпіні және т.б.);

- ұжымдағы тұлғааралық қатынастарға, үлгерімі төмен және артта қалған қызметкерлер арасындағы, жас және одан үлкен қызметкерлер арасындағы қатынастарға байланысты себептер, психологиялық үйлесімсіздік адамдар, тәрбиенің жеткіліксіздігі, қызметкердің функционалдық міндеттерін орындауға нашар дайындығы, қарым-қатынас жасаушылар арасындағы психологиялық және эмоционалдық кедергілер.

Субъективті себептер қақтығыстарды мақсатты түрде тудыратын әрекеттерді қамтиды. Мұндай себеп-нұх, мысалы, жанжалды тұлға, күйзеліске ұшыраған, күйзеліске ұшыраған, шаршаған адамдар болуы мүмкін.

Сондай-ақ мамандармен көбінесе қақтығыстар жеке себептерге байланысты туындайтыны атап өтіледі, олардың негізгілерін атайық:

- кез келген жағдайда үстемдік етуге, бірінші болуға, соңғы сөзді айтуға ұмтылу;

- дұшпандық әрекеттер мен әрекеттерге итермелейтіндей "принципті" болу;

- мәлімдемелер мен пайымдаулардағы шамадан тыс тура сөйлеу, өздеріңіз білетіндей, бәріне де ұнай бермейді;

- сын, әсіресе негізсіз, жеткіліксіз дәлелденген сын тек тітіркендіріп қана қоймайды, жай ғана жанжал туғызады.;

- жаман көңіл-күй, егер ол мезгіл-мезгіл қайталанып отырса, көбінесе қақтығыстарға қолайлы жағдай жасайды;

- ойлаудың, көзқарастардың, сенімдердің консерватизмі, ескірген дәстүрлерді жеңуге құлықсыздық және оның дамуына тежегіш болған ұжым өмірінде сөзсіз қақтығыстарға алып келеді.;

- шындықты көзбен айтуға ұмтылу, жеке өмірге кавалериялық араласу да күрделі, кейде драмалық жағдайды туғызады;

-тәуелсіздікке ұмтылу – жақсы қасиет, бірақ белгілі бір шектерге дейін. Егер тәуелсіздікке деген ұмтылыс "мен қалағанның бәрін" жасауға деген ұмтылысқа ұласып, басқалардың тілектері мен пікірлеріне тап болса, онда бұл сөзсіз қақтығысқа қауіп төндіреді;

- шамадан тыс табандылық; табанды болу обсессивтілікпен шектеледі және бұл қазірдің өзінде тітіркендіреді;

- басқалардың іс-әрекеттері мен іс-әрекеттерін әділетсіз бағалау, басқа адамның рөлі мен маңыздылығын төмендету, әдетте, жағымсыз реакцияға ие;

- өз мүмкіндіктері мен қабілеттерін дұрыс бағаламау, әсіресе оларды асыра бағалау әрқашан емес, жанжалды жағдайларға әкеп соқтырады;

- бастамашылық, әсіресе шығармашылықпен айналысу жақсы, бірақ адам, олар айтқандай, сұралмаған жерде бастамашылық танытса, бұл шиеленісті және тіпті жанжалды жағдайды тудырады.

Жанжалдың объективті-субъективті себептері салынған жарамдылыққа қарсы қақтығыстың субъектілері (мысалы, жаңашыл мен консерватор арасындағы, бастық және бағынышты). Бұл субъектілер өздеріне қақтығыстарды мақсатты түрде қоздыру міндеттерін қоймайды, бірақ өмірлік ұстанымдарды ұстанады, нәтижесінде жанжал сөзсіз болады. Мысалы, мұндай себептер ескі қызметкер мен жас қызметкердің қызметтік міндеттерін орындауға қатынасы туралы жанжалдар болуы мүмкін.

2.Жанжалды жағдайдың туындағанын не көрсетеді?

Жанжалды жағдайдың туындауының дәлелі әріптестер арасында психологиялық байланыстың болмауы болып табылады, ол бір-бірінің пікірін ескермеуден, екпінді-сыпайы қарым-қатынастан, тиісті мимика мен қалыптардан, ашық әңгімеге барғысы келмеуінен, ашық ұрыс-керістерде,

қақтығыстарда, жанжалдарда, ұрыс-керістерде, лас амалдарда және т.б.

3. Мәселе (объект) бар ма және егер бар болса, қақтығыстың ықтимал қатысушылары қандай ұстанымдарды ұстанады?

Әдетте, қызметтік ұжымдардағы қақтығыстар кезінде тараптардың әрқайсысы өз ұстанымын ұстанады – пікірмен келісуге мәжбүрлеу, біреуді жұмыстан шығару, жазалау, қорлау және т.б.

4. Қақтығыс жағдайына қатысушылардың жеке психологиялық ерекшеліктері қандай?

Жоғарыда атап өткеніміздей, қақтығыстардың туындау себептерінің бірі жанжалды тұлға болып табылады.

Жылыыводы: атализ көрсетует, бұл негізгі бөлім қақтығыстар олардың қатысушыларының қалауынан басқа туындайды. Бұл біздің психикамыздың ерекшеліктеріне байланысты болады және адамдардың көпшілігі олар туралы білмейді немесе оларға бермейді осыған негізделген мәндер қақтығыстың қайнар көзі сәйкессіздік болған жерде туындайтын қарама-қайшылық болып табылады: білім, білік, дағды және жеке қасиеттер; басқару функциялары, эмоционалдық, психикалық және басқа жағдайлар; технологиялық, экономикалық процестер және т.б.; қызметтің мақсаттары, құралдары мен әдістері; мотивтер, қажеттіліктер, құндылық бағдарлары; пікірлер, көзқарастар, сенімдер; ақпаратты түсіну және түсіндіру; күтулер, ұстанымдар; бағалау және өзін-өзі бағалау.

3. Конфр-ды шешу жолдарыІІБ ұжымындағы лика

Полиция қызметкері мемлекеттің өкілі болып табылады және тиісінше, априори қақтығыстарды шешуге және басқаруға ғана емес, сонымен қатар қарсыласу кезеңінде қарсыластың немесе өзінің іс-әрекетінің нәтижесін болжай білуі керек.

Жанжалды шешудің ең жақсы тәсілі – оны уақытында ескерту. Ескертуге деп ойлаймыз ұжымішілік-тивтік қақтығыстар ықпал етеді:

- Бөлімшелердегі қызметтік іс-әрекеттің жоғары деңгейде ұйымдастырылуы.
- Бөлімшеге мамандарды психологиялық іріктеу.
- Адал еңбекке ынталандыруды ынталандыру.
- Қызметкерлерді құқықтық қорғау.

Қарамағындағыларға өздерінің қызметтік міндеттерін білуге және орындауға қойылатын талаптардың артында кейбір басшылар қызметкерлердің бар екенін ұмытады бар-бұрылады және нормативтік құжаттарда көрсетілген құқықтар. Полицейлердің құқықтарының бұзылуы төмендеуге әкеп соғады тиімді-тиімділік ұжымның кәсіби іс-әрекеті, бөлімше басшылығына деген сенімсіздік, құру жанжал-тын атмосфераның құрамы. Нәтижесінде қызметкер басшылықпен араздасуға итермелейді.

- Ұжымдағы қатынастарды демократияландыру. ПО бөлімшесінің ұжымындағы салауатты әлеуметтік-психологиялық жағдайдың негізгі көрсеткіштерінің бірі шиеленістің болмауы, басынан бастап өзекті мәселелерді талқылаудан қорқу болып табылады.дері және басқа қызметкерлермен. Ұжымдағы кәсіби қызметті ұйымдастыруға белсенді қатысу, өз көзқарасын білдіру және бөлімше басшысынан негізделген жауап алу мүмкіндігі қызметкердің бойында өзіндік сезімді дамытады маңыздымос-ти және қарым-қатынастан эмоционалды қанағаттану жағдайы әріптестерімен, бұл, сайып келгенде, қақтығыстардың алдын алуға әкеледі.

- Нәтижелерге әділ баға беру кәсіп-сиондық іс-шаралар әр түрлі бөлімшелердегі қызметкерлер арасындағы, әдетте, сыйлықақы қорын әділетсіз бөлу, қызметкердің жұмысының нәтижесін біржақты бағалау, сіңірген еңбегі мен сыйақыларының сәйкессіздігі салдарынан туындайтын

жанжалдың туындау мүмкіндігін болдырмауға мүмкіндік береді.

- Жанжалды жағдайлардың алдын алудың анықтаушы шарты ұжымдағы салауатты моральдық-психологиялық ахуал болып табылады. Ол жеке тұлғаның қадір-қасиетін құрметтеумен, өзін-өзі сынаумен сипатталады, жақсылық-қажеттілік, басшының жоғары беделі. Дені сау моральдық-психологиялық ахуал адам үшін қымбат және ең үлкен құндылық ретінде қорғалатын психикалық жайлылықтың фонын жасайды. Мұндай климатты сақтауда ұжымның көшбасшысы мен белсенділеріне үлкен рөл жүктеледі. Басшының жеке үлгісі ерекше маңызды.

- Жұмыс уақытын оңтайландыру, бағыныштылар арасында жүктемені әділ бөлу.

- Бастаманы көтермелеу, қамтамасыз ету келешек-тив өсудің.

- Жариялылық және адамдарды олар үшін маңызды мәселелер бойынша уақтылы ақпараттандыру.

- Әлеуметтік-психологиялық көмекті алып тастау шиеленісті-дық бірлескен демалысты өткізу арқылы, жылы с.с.. отбасы мүшелерінің қатысуымен.

- Жеке құрамды жанжалсыз мінез-құлық дағдыларына үйрету және өзін-өзі реттеу, қақтығыстың алдын алуда маңызды рөл атқаратын. Эмоциялық қанағаттанудың қаншалықты жоғары болатындығы қарым-қатынас процесінде адамның эмоциясын, сөйлеуін, іс-әрекетін бақылау қабілетіне байланысты сіздің сұхбаттасушыңыз байланыстан сізбен бірге. Көбінесе, қақтығысты бастағысы келмейтін адамдар, соған қарамастан, ойланбаған ескертуді, сөз тіркесін тастап, ойланбаған әрекетті жасай отырып, әңгімелесушісінде жағымсыз реакция тудырып, оны қарама-қайшылыққа итермелейді. агрессияға, жауап қайтаруға (қазірдің өзінде әдейі) ұмтылуға әкелуі мүмкін «соққы». Бұл жағдайда ең бастысы - қалыптасқан жағдайдың абсурдтығын дер кезінде

түсініп, жанжалдың эмоционалдық деңгейге көтерілуіне жол бермеу және жанжалсыз мінез-құлық дағдыларын пайдалана отырып, оны ерте кезеңде сөндіру.

Егер қақтығыстың алдын алу мүмкін болмаса және ол орын алса, қақтығысты реттеу процесіне көшу қажет. Зерттеулер көрсеткендей, кез келген қақтығыс болуы мүмкін егер полиция қызметкері тиісті әдістерді білсе, тез арада рұқсат етіледі. Бірақ сонымен бірге полиция қызметкері қақтығыстың ерекшеліктерін міндетті түрде ескеруі керек: қарсыластардың мақсаттары, уәждері, эмоционалдық жағдайлары, қарама-қайшылықтың даму ерекшеліктері және т.б.

Қақтығыстарды жеңудің тиімді әдістерінің бірі ұжымда қалыптасу болып табылады анықталды-ның қақтығысушы тараптар туралы қоғамдық пікір. Қоғамдық пікір – адамдардың мінез-құлқын өте күшті реттеуші. Көптеген адамдар басқалардың қарым-қатынасына өте тәуелді, мақұлдауды, қолдауды қажет етеді. Жанжал-бұта, олар оқшаулануы мүмкін, олар өте азапты бастан кешіреді және соншалықты азапты, олар тіпті текетіресті тоқтатуға дайын.

Көшбасшы бастапқыда ұжымда қақтығысу керек деген дәстүрді қалыптастыруы керек "өркениетті-ным тәсілмен" – нақты себебін анықтау және оны жеке басын қорлауға жол бермей шешу; бөгде адамдарды жанжалға тартуға жол бермеу.

Жанжалды реттеу және табысты шешу үшін мыналар қажет:

✓ Қақтығысты эмоционалдық деңгейден интеллектуалдық деңгейге қайта аудару. Қақтығыс процесінде пайда болу және даму сатысында қақтығыс келесіден өтеді интел-дәрістік эмоционалдық деңгейге, яғни қақтығысушы тараптар өздерін қызықтыратын мәселені дұрыс талқылаудан алшақтап, қарсыласына барынша эмоционалды, кейде тіпті физикалық зиян келтірудің негізгі міндетін қояды. Тиісінше, қақтығыс субъектілері туындаған мәселені шешудің нұсқаларын кезең-кезеңімен талқылауға оралғанға дейін,

жанжалды шешудің кез-келген түрі туралы әңгіме болуы мүмкін емес.

✓ Қажет түзетт қарсыластар арасындағы позициялар (яғни, егер қарсыластардың бірі өзінікін есептесе позиция ең тиімді болып табылады және ол қақтығыс объектісіне толық иелік ету мүмкіндігі туралы идеяны сақтайды, жанжалды шешу өте қиын болады).

✓ Жою **қарама-қайшылық**, тараптардың татуласуымен шектелмей. Тараптардың татуласуы емес қақтығыс объектісін жояды, тиісінше, жанжалды жағдайды сарқымайды және, әдетте, демонстрациялық сипатта болады, өйткені біраз уақыттан кейін тараптар қайтадан қарама-қайшылықтың туындауына себеп іздей бастайды, ал қақтығыс бірінші оқиғаға дейін ғана сөндіріледі.

Сондай-ақ, үшінші тараптың көмегімен қарсыластар арасындағы қарама-қайшылықты жою сияқты жанжалды шешудің бұл әдісі жиі қолданылады – **медиация**. Медиатор ретінде, әдетте, әрекет етеді, беделі бар тұлға, жасы үлкендер, көшбасшылар, тек қақтығыстың куәгерлері.

Үшінші тараптың қатысуының орындылығы реттеп отыру-ның жанжалды қатынастар үшінші тараптың көмек сұрағанына немесе оның жанжалға өзі араласқанына байланысты. Тараптардың өздері медиаторға келесі жағдайларда жүгінеді:

- реттеу объектісі ұзаққа созылған жанжал болып табылады. Барлық дәлелдер, күштер, құралдар таусылды, бірақ амал жоқ;

- тараптар қарама-қайшылықтарды қорғайды, өзара іздену-шылар мүдделерді білдіреді және ортақ тіл таба алмайды;

- әртүрлі түсіндіру құқықтық нормалар немесе қақтығыстарды шешудің кілті болып табылатын басқа критерийлер;

- тараптардың біріне елеулі залал келтірілді және ол қарсыласына санкция салуды талап етеді;

- тараптар үшін жақсы қарым-қатынасты сақтау маңызды, қақтығыс қарқынды емес, бірақ олар өзара тиімді шешім таба алмайды;

- қарсыластар уақытша келісімге келді, бірақ оның орындалуын сырттан объективті бақылау қажет.

Жанжалға үшінші тараптың жедел тәуелсіз араласуы келесі жағдайларда қажет болған жағдайда қажет:

- жанжалды оқиғалардың қауіпті ушығуы орын алуда, зорлық-зомбылықты қолданудың тікелей қатері бар;

- тараптардың біріне зорлық-зомбылық жаппай қолданылуда;

- жанжалдың үшінші тарапқа жеке пайдасы жоқ;

- жанжал қоршаған ортаға кері әсерін тигізеді, оны үшінші тарап бақылайды (басшы бүкіл ұжымға кері әсерін тигізетін жанжалды шешуге мәжбүр болады);

- тараптар келісімге келе алмады, ал үшінші тараптың екі жақтың да мүдделерін қанағаттандыруға мүмкіндігі бар.

Жанжалды келіссөздер түрінде шешу барысында медиатордың қарсыластарымен өзара әрекеттесу тактикасы келесідей болуы мүмкін:

1. Бірлескен жиналыста кезектесіп тыңдау тактикасы. Ол жағдайды түсіндіру және тараптарды ажырату мүмкін болмаған өткір қақтығыс кезеңінде ұсыныстарды тыңдау үшін қолданылады.

2. Мәміле. Оның ерекшелігі - делдал екі тараптың қатысуымен келіссөздер жүргізуге көбірек уақыт бөлуге тырысады. Бұл ретте ымыралы шешімдер қабылдауға басты назар аударылады.

3. Шаттл дипломатиясы. Медиатор қақтығысушы тараптарды бөледі және олардың арасында үнемі жүріп отырады, келісе отырып келісімнің әртүрлі аспектілері. Нәтижесінде, әдетте, ымыраға қол жеткізіледі.

4. Қарсыластардың біріне қысым жасау. Уақытының көп бөлігін үшінші тарап қатысушылардың бірімен жұмыс істеуге арнайды, онымен әңгімелесу кезінде оның ұстанымының қателігі дәлелденеді. Сайып келгенде, бұл қатысушы жеңілдіктер жасайды.

5. Директивалық ықпал қарсыластардың позицияларындағы әлсіз жақтарға, олардың іс-әрекеттерінің бір-біріне қатысты қателіктеріне назар аударуды көздейді. Мақсат – тараптарды татуласуға бейімдеу.

✓ Қарама-қайшылықты ымыраға келу арқылы жою. Жанжалды ымыраға келу арқылы шешу барысында негізгі талаптарға әсер етпейтін өзара концессиялардың әртүрлі нұсқаларының блогын алдын ала дайындау қажет қарсы-күресушілер тараптардың.

Қақтығыстарды ымыраға келу арқылы шешу мүмкін болмайтын жағдайлар болады. Мұның себебі жанжалдың бөлінбейтін объектісі (бос лауазымдағы мысалдағыдай) немесе жанжал субъектілерінің жеке ерекшеліктері болуы мүмкін. Бұл жағдайда келесі әрекеттерді орындау ұсынылады:

✓ Қақтығыс объектісін жою. Мысалы, екі үміткер арасындағы бөлімшедегі бос лауазымға қатысты жанжал тоқтамайды. Басшылық осы лауазымға үшінші тұлғаны тағайындайды. Осылайша, қақтығыс объектісі жойылады және қақтығыстың өзі жойылады.

✓ Қақтығыс объектісін ауыстырыңыз. Мысалы, бөлімшедегі жанжалды шешу үшін басшылық субъектілердің біріне басқа бөлімшедегі баламалы лауазымды ұсынады.

✓ Жанжал субъектілерінің байланысқа түсу мүмкіндігін жою. Жанжалды шешудің бұл экстремалды нұсқасы жанжалдасушы тараптар мен ұжымның өзара әрекеттесу мүмкіндігін болдырмайтын жағдайлар жасау және қызметкерлерді әртүрлі бөлімшелерге ауыстыру болып табылады.

✓ ынтымақтастық. Тараптарды қақтығыс жұмыстың тиімділігіне ықпал етпейтініне, керісінше оған кедергі келтіретініне сендіру қажет. Қызметкерлердің міндеті – қызметтік міндеттерін орындау, жанжалдаспау, басшының міндеті – жұмысты ұйымдастыру және бақылау. Орындалу атынан тапсырмалар бір-біріне көмектесе отырып, бір командада жұмыс істеуі керек.

✓ Басшы жанжалды жоғарыда аталған тәсілдермен шеше алмайтын жағдайларда, ол басқа санкцияларды, атап айтқанда тәртіптік жазаны – жазадан бастап ішкі істер органдарынан шығарылғанға дейін қолдануға құқылы.

Қақтығыстарды шешу үдерісін жүзеге асырудың құралы қақтығыстағы қарсыласқа ықпал ету тәсілдері мен тәсілдерінің жиынтығынан тұратын әртүрлі тактикалар болуы мүмкін:

- рационалды сендіру;
- достық қарым-қатынас, қызықтыру;
- мәмілелер жасасу;
- демонстрациялық әрекеттер;
- қысым;
- билікке үндеу;
- санкциялау;
- одақ.

Ұжымның кез келген басшысы үшін жанжалды жағдайларды шешудің сындарлы жолдарын білу маңызды:

1. Басшы бағыныштыны өзі ұсынған жанжалды шешуге қызықтыруы керек. Мотивацияны өзгерту мінез-құлық бағыныштыны әртүрлі тәсілдермен жасауға болады – оның ұстанымының дұрыс еместігін түсіндіруден бастап, егер басшы бірдеңеде қателессе, белгілі бір жеңілдіктер ұсынуға дейін.

2. Қақтығыс кезінде өз талаптарын дәлелдеу. Бағыныштыға қойылатын талаптарды құқықтық нормалармен қамтамасыз етуді талап ету.

3. Жанжалда қарамағындағыларды тыңдай білу. Басшы кейде қажетті ақпараттың болмауына байланысты қате

шешім қабылдайды. Оны беруі мүмкін еді бөлімшелерге-лық. Алайда басшы әрқашан мүмкіндігі бола бермейді оны тыңдау жанжалды шешуді қиындатады.

4. Бағыныштының қамын ойлауға баулу. Көптеген кон-қақтығыстар "тігінен" бағыныштының тәртіпсіз іс-әрекетінен, олардың жүктемені шамадан тыс деп қабылдауынан туындайды.

5. Ерекше қажеттілік болмаса, басшы қарамағындағы қызметкермен жанжалды ушықтыруға бармауы керек.

6. Бағыныштымен жанжалды диалогта дауысты көтеру ең жақсы дәлел емес. Қалай көрсетеді зерттеу-дық. қарамағындағылармен қақтығыстардың 30% -ында басшылар дәрекілікке жол береді, айқайлап жібереді және т.б. Дәрекілік - бұл басшының жағдайға және өзіне иелік етпейтіндігінің белгісі.

7. "Сіз" -ден "сіз" -ге ауысу» бағыныштының іс жүзінде қорлауы болып табылады, бұл оған жауап беруге моральдық құқық береді. Жанжалды шешу кезінде бағыныштыға қатысты қызметтік арақашықтықты сақтау, оған "Сіз" арқылы хабарласу маңызды.

8. Егер басшы дұрыс айтса, онда оның лауазымдық мәртебесіне сүйене отырып, сабырмен әрекет еткен жөн. Басшының сабырлылығы, өзіне деген сенімділігі бағыныштының алдында бастық талаптарының әділдігін күшейтеді.

9. Бағыныштының икемсіздігі және басшының дұрыстығы жағдайында ол жоғары тұрған басшылар мен жұртшылықтың қолдауын пайдалануы қажет.

10. Лауазымдық лауазым – бұл бағыныштылармен қақтығыстағы сенімді артықшылық, бірақ оны асыра пайдаланбау керек. Тәжірибесіз басшылар қақтығысты өз пайдасына шешу үшін қарсыласына оның жүктемесін арттыру, қолайсыздықтар, қиындықтар туғызу, тәртіптік жазалар

қолдану және т.б. сияқты ықпал ету әдістерін қолданады. Мұндай әрекеттер ашуландырады бағыныштылар, оны көнбейтін етіп жасаңыз, жанжалды шешуді қиындатыңыз.

11. Бағыныштымен қақтығысты кейінге қалдырмаңыз: жұмыс уақытын жоғалтудан басқа, ұзаққа созылған қақтығыстар өзара реніштерге және соның салдарынан қақтығыстағы құқықтық артықшылықтардың жоғалуына әкелуі мүмкін. Жанжалдың ұзақтығының артуымен бағыныштының жеңіске жету ықтималдығы артады және менеджер үшін бұл ықтималдық азаяды.

12. Ымыраға келуден қорықпаңыз, әсіресе басшы өз ісіне сенімді емес жағдайларда.

13. Егер қақтығыста болса басшының көріністеріне жол берілмейтіні белгілі болды, онда оны кешіктірмеу және бағыныштыға беру жақсы. Қажет жағдайды қарамағындағы қызметкермен жеке талқылау, және прит консенсусқа.

14. Қақтығыстағы басшы әрқашан жаман басшы бола бермейтінін есте ұстаған жөн. Ең бастысы – қарым-қатынасты шиеленістіріп қана қоймай, әділ, талапшыл және бағынышты болу, мәселелерді шешу.

Қорытындылар: Осылайша, полиция қызметкерлері қақтығыстар психологиясы мәселесін терең түсінуі керек, бұл тұтастай алғанда құқық қорғау органдары бөлімшелерінің барлық қызметін жақсартуға, олардың қызметкерлерінің кәсіби шеберлігін қалыптастыруға ықпал етеді.

Ұсынылатын әдебиеттер:

1. Қазақстан Республикасының 1995 жылғы 30 тамыздағы Конституциясы (өзгерістер мен толықтырулармен) 17.09.2022 б.

2. "ҚР ПО туралы" ҚР Заңы 23.04.2014 ж. (өзгерістер мен толықтырулармен 11.07.2022 ж.)

3. Қазақстан Республикасы мемлекеттік қызметшілерінің әдеп кодексі (Мемлекеттік қызметшілердің

қызметтік әдеп қағидалары) бастап 29.12.2015г. (бірге өзгерістер мен толықтырулармен 22.02.2022қ.)

4. Бандурка Б., Достар Б. Конфликтология. – Харьков: Ішкі істер университеті, 1997

5. Ванюхина Н.В. Конфликтология: Оқу-тәжірибелік құрал. – Қазан, Васильев В.Л. Құқықтық психология. "Жаңа ғасыр оқулығы" сериясы. – Санкт-Петербург: Петр, 2001. – 640 б.

6. Зеркин Д.П. Негіздері конфликтология: дәрістер курсы. – Дондағы Ростов: Феникс, 1998. – 480 б.

7. Леонов Н.И. Қақтығыстар мен жанжалды мінез-құлықты зерттеу әдістері. "Психолог кітапханасы" сериясы. М: МПСС, 2013.– 288с.

ДӘРІС 3. ҚҰҚЫҚ ҚОРҒАУ ҚЫЗМЕТІНДЕГІ ТӨТЕНШЕ ЖАҒДАЙЛАР МЕН ДАҒДАРЫСТЫҚ ЖАҒДАЙЛАР

- 1. *Төтенше жағдайлар туралы түсінік***
- 2. *ПО қызметкерінің жеке кәсіптік қауіпсіздігі***

1. Төтенше жағдайлар туралы түсінік

Полиция қызметкерлерінің қызметі адамдарға және олардың қызметіне әсер ету күші бар факторлардың болуымен ерекшеленетін жағдайлармен сипатталатыны белгілі, олар деп аталады. *экстремалды*. Соңғы жылдары ӘҚК қызметінің экстремалдылығын арттыру үрдісі байқалады, байланысты қылмыскерлерді ұстау, кепілге алынғандарды босату, қару қолдану, жаппай іс-шаралар, дүлей зілзалалар мен төтенше жағдайлар кезінде тәртіп пен тәртіпті қамтамасыз ету.

Қызметтің ерекше және экстремалды түрлеріне психологиялық дайындық - бұл психологиялық көмектің көмегімен жеке тұлғаға бағытталған әсер ету және оның осындай жағдайларда барабар іс-әрекетке психологиялық дайындығын қалыптастыруға бағытталған психофизиологиялық әдістер. Психологиялық дайындық деп белгілі бір іс-әрекеттер мен іс-әрекеттердің сәттілігі мен тиімділігін қамтамасыз ететін субъектінің психологиялық және психофизиологиялық сипаттамаларының жүйесі түсініледі.

Ішкі істер органдарының қызметкерлері жұмыс істейтін заманауи жағдайларды толығымен дағдарыстық, кейде экстремалды деп атауға болады. **Дағдарыстық** өйткені олар айтарлықтай психоэмоционалды стресстермен бірге жүреді, олар туындаған:

- қабылданған шешімдерге жоғары жауапкершілікпен қарау;
- ерекше күрделілігімен жүктелген функцияларын;

- орындалатын жұмыстың қысқа мерзімімен қызметтің түрлері;
- бірлестікпен түрлілігімен бір қызметтегі іс-әрекеттердің мақсаты бойынша;
- өңдеу арқылы кең ауқымды ақпараттың көлемі бойынша;
- шешім қабылдауға уақыт тапшылығымен.

Экстремалды деп аталады ситуациялар, бұл адамға үлкен қиындықтар туғызады, уәде бередіоны күштердің толық, шекті, шекті кернеулеріне және қиындықтарды жеңу үшін мүмкіндіктер бастап олармен және тұрған мәселені шешу тапсырманы.

Төтенше жағдайлар (денсаулығынан немесе өмірінен айырылу қаупі) – бұл адамның негізгі қауіпсіздік сезімін, өмірдің белгілі бір тәртіпке сәйкес ұйымдастырылғанына және бақылауға алынатынына деген сенімін айтарлықтай бұзатын жағдайлар., және ауыр жағдайлардың дамуына әкелуі мүмкін – травматикалық және жарақаттан кейінгі-тикалық стресс, басқа невротикалық және психикалық бұзылулар.

Экстремалдылық адамға әсер етудің әртүрлі түрлерін анықтауы олардың ғана емес күшімен, ұзақтығымен, бірақ сонымен бірге жаңашылдығымен, тосын, үйренбегендіктен көріністер. Басқаша айтқанда, бұл адам әлі бейімделмеген және әрекет етуге дайын емес факторларолардың шарттарында бекіту.

Төтенше жағдайлар деп қоғамдық-саяси, техногендік, экологиялық, сондай-ақ төтенше жағдайлар мен оқиғаларды түсіну керек кри-миналық мінездің.

Тұрақты емес жұмыс уақыты, қоғамға жат элементтермен тұрақты байланыс сияқты факторлар, қажетті-саны қылмыстардың жолын кесу кезінде психикалық және физикалық күштердің толық қайтарылуы ағзаның функционалдық резервтерін олардың толық сарқылуына дейін төмендетеді. Бұл анықтайды ПО қызметкерлерінің жеке

басының психикалық саласына, олардың стресске төзімділігіне және төтенше жағдайларда іс-әрекетке психологиялық дайындығына жоғары талаптар қойылады.

Сондықтан ұзақ мерзімді әсер ету стрессогендік факторлар, өмірге тұрақты өмірлік қауіптің болуы, өлім немесе жарақат алу ықтималдығының жоғары болуы, жарақаттар кәсіби дайындық деңгейіне ғана емес, сонымен қатар психологиялық қасиеттерге де жоғары талаптар қояды жеке тұлға-дық, экстремалды жағдайларда іс-әрекетке психологиялық дайындығын анықтайтын.

Айта кету керек, қалыптастыру *психологиялық даярлығы* ПО қызметкерлерінде *ДДҰ-болады* олардың әрқайсысына кешенді көзқараспен ғана.

Бұл полиция қызметкерлерінің ішкі істер органдарына жүктелген міндеттерді ойдағыдай орындауы үшін қажетті психологиялық білімдерін, дағдылары мен дағдыларын қалыптастыруға ықпал ететін кәсіби және психологиялық дайындықты тиімді ұйымдастыру.

Төтенше жағдайлардың түрлері.

Қызметтік төтенше жағдайлар:

- қарулы қақтығыстар;
- құқық бұзушылардың алдын алу және жолын кесу;
- топтық қылмыстар, жаппай тәртіпсіздіктер жасау;
- азаматтар арасындағы жанжалдар;
- ПО қызметкеріне ұзақ мерзімді қарқынды жүктеме;
- қарулы адамды қудалау және ұстау қылмыс-ника;
- кепілге алынғандарды босату;
- қызметкерлерді иемдену мақсатында оларға шабуыл жасау отқа-атқыштар қарумен және т.б.

Табиғи және техногендік сипаттағы:

- дүлей зілзалалар;
- өрттер;
- ірі өндірістік авариялар;

- апаттар;
- халықтың өмірі мен денсаулығына қатер төндіретін және оны жүргізуді талап ететін індеттер авариялық
- құтқару және қалпына келтіру жұмыстары.

Ұғым "**төтенше жағдай**" әрқашан субъективті сипатта болады және келесідей анықталады кедергі, әрбір қызметкер үшін қазіргі жағдайдағы қиындықтардың жеке және жеке деңгейін жеке-жеке көрсететін.

Даярланған қызметкер - төтенше жағдайда кедергіні еңсеріп, жағдайға тез бағдарланады және өз білімін азаматтардың және өзінің қауіпсіздік шараларына бағыттайды.

Соңғы кездері қызметкерлердің штаттан тыс жағдайлардағы мінез-құлық фактілерін зерттеу көрсеткендей, полиция қызметкерінің кенеттен экстремалды жағдайларға тап болуы оның орынсыз әрекеттеріне, мазасыздығына, үрейіне, агрессивтілігіне, стресстік реакцияларына және жеке басының қауіпсіздігіне деген қорқынышына себеп болады.

Мазасыздық (трев жағдайыныстар) – мазасыз күтудің эмоционалдық реакциясы, салыстыруға келмейтін қауіп, кейбір жағдайларда елестетілген қауіпке, мүмкін сәтсіздікке реакция ретінде.

Мазасыздық ықтимал немесе ықтимал қиындықтардан, тосын жағдайлардан, үйреншікті орта мен іс-әрекеттегі өзгерістерден, жағымды жағдайдың кешігуінен туындайды., тілек білдіруші-ның және бұл нақты тәжірибелерде көрінеді - қорқыныш, толқулар, тыныштықты бұзу және т.б.

Қорқыныш – бұл адамның өміріне, денсаулығына және әл-ауқатына қауіп төндіретін ойлау мен елестету процесінде пайда болатын сезім. Құқық бұзушының іс-әрекеті, құқық бұзушылықтың басталуы қорқыныштың себептері болуы мүмкін жағымсыз-жағымды оқиғалар (авариялар, апаттар, апаттар) немесе қызметтегі қалыптасқан жағдай.

Авария, апат, әскери іс-қимылдар, жаппай тәртіпсіздіктер, жазатайым оқиға салдарынан қаза болу

қаупінің жоғары факторына байланысты өмірге төнетін қатердің ұдайы болуы и.. тудыруы мүмкін әртүрлі-дық психикалық реакциялар – мазасыздық күйінен невроздар мен психоздың дамуына дейін.

Психологиялық реакциялар төтенше жағдайға болуы мүмкін:

ОҢ НӘТИЖЕЛЕР	ТЕРІС
Психологиялық мүмкіндіктерді жұмылдыру	Сенімсіздіктің, алаңдаушылықтың, алаңдаушылықтың көрінісі.
Іскерлік уәждерді, борышты, жауапкершілікті жандандыру	Өзін-өзі сақтаудың жоғары сезімі
Іскерлік ынталандырудың пайда болуы	Қорқыныштың көрінісі, себеп үшін және өзі үшін қорқу
Қуаныштың немесе жеккөрушіліктің толқуының пайда болуы	Шатасудың көрінісі (көңілсіздік, ессіздік, ессіздік)
Танымдық іс-әрекетті белсендіру және оңтайландыру	Болып жатқан жағдайды түсінбеу, танымдық іс-әрекеттің жүйесіздігі
Шығармашылық мүмкіндіктерді өзектендіру	Пысықталған дағдыларды жою, жұмыста қателіктердің пайда болуы
Батыл және батыл әрекеттерге дайындықтың артуы	Жұмылдырудың жеткіліксіздігі, іс-әрекеттердегі сәйкессіздіктің көрінісі
Төзімділікті, қарапайымдылықты арттыру	Өзін-өзі бақылауды жоғалту, дүрбелең әрекеттерінің көрінісі
Шекті сезімдердің өзгеруі, реакциялардың үдеуі	Өлсіздік, шаршау, шектен тыс сенімсіздік сезімдерінің көрінісі
Шаршаудың төмендеуі, шаршау, абайсыздық сезімдерінің жойылуы	Жіті психоздар

Моральдық-психологиялық ахуалға және қарулы қақтығыстар жағдайындағы персоналдың еңбекке қабілеттілігіне кері әсер етудің негізгі факторлары жауынгерлік, жедел-қызметтік іс-қимыл мен тұрмыстың экстремалды жағдайларынан туындаған айқын психикалық күйзеліс болып табылады.

Күйзеліс – бұл қорғаныс күштерінің сарқылуы, қозу, тежелу механизмдерінің бұзылуы, өзін-өзі реттеу, эмоциональное адам үшін қиын жағдайда туындайтын жағдай. Ол қауіп-қатер жағдайынан, жоғалтудан туындайды жақын мандасих адамдар, әдеттен тыс жағдайлар, жауапкершіліктің артуы, үлкен психикалық немесе физикалық күш салу, шамадан тыс жұмысты жеңу қажеттілігі, шектен тыс күш салу.

Стресске келесі факторлар себеп болуы мүмкін: ауыр жұмыс жүктемесі, жұмыс пен үй арасындағы үлкен қашықтық, жалақы деңгейінің жеткіліксіздігі, жаңа лауазымға орналасу процесі, жиі ымыраға келу қажеттілігі, жауапкершілікті арттыру қабылдау шешім-ды, басшының тарапынан жеткіліксіз баға, қарулы қақтығыстарға қатысу и..

Стресске психопатологиялық реакция әдеттегіден асып түседі. Ол психикалық болып табылады ауру-нұсқау, оның "сыртқы" көрінісі баурап алады және таяу-мойын - адамның қоршаған ортасы.

Сондықтан тәртіпсіздіктерге қатысқан азаматтардың дүрбелең көңіл-күйлері тобырдың ортасында жүрген қызметкерлерге қатты жұқпалы әсер етеді. Нәтижесінде, олар, әрине, белгілі бір жағдайға тән әртүрлі психикалық реакцияларды бастан кешіреді.

Қауіптілік – бұл қызметтік іс-әрекеттегі жағдайлардың ерекше тобын, яғни қауіпті жағдайларды бөліп көрсетуге арналған конструкторлық белгі. Көбінесе ӘҚҚ қызметкерлерінің терминологиясында "төтенше жағдайлар" ұғымы қолданылады. Мұндай жағдайда мемлекетте жалғыз өзі

дайын өз-өзіне көмек көрсету, көрсетеді жауапты-саны, бастамашылдық, батылдық, шешімділік.

Басқа жағдайларда, керісінше, олар аса сақтық танытып, батылдықтарымен батылдық танытады. Нысандар мінез-құлық-шымен төтенше жағдайға реакциялар қауіп төндіретін жағдайға тап болу мүмкіндігін жою арқылы көрінеді объектілер-оның үстіне, шиеленіскен жағдайды одан қашу арқылы, қауіп көзіне агрессия арқылы еңсеру, сондай-ақ әріптестеріне дөрекілік таныту, сондай-ақ өз әріптестеріне дөрекілік көрсету арқылы көрінуі мүмкін. жеткіліксіз-еркіндікте барлығына, пассивтілікке.

Қауіптілік – бұл стресс – ПО қызметкерлерінің құқық бұзушылардың мінез-құлқы, табиғаттың дүлей күштерінің әрекеті, жазатайым оқиға немесе апат оған физикалық немесе психологиялық зиян келтіруі, жазатайым оқиғаға әкеп соғуы мүмкін мән-жайлар туралы хабардар болуын көрсететін фактор. Және, мүмкін, өлімге дейін.

Қауіптілік түрлері: *әлеуетті* (байланыс правона-ұсақтағышпен); *Ойдан шығарылған* (ешқандай қауіп жоқ, қауіпті жағдайдың бейнесі ойдан шығарылған); *шынайы*; *арандатылған* (қызметкер арандатады басқалар тарапынан өзіне-өзі шабуыл жасау)

Төтенше жағдайлар ӘҚК қызметкерлерінің психикасына әр түрлі әсер етеді. Төтенше жағдайларда психикалық әсердің келесі түрлері бөлінеді: *әсер ету, күйзеліс, көңілсіздік, жанжал, дағдарыс.*

Төтенше жағдайларда өз міндеттерін орындау кезінде полиция қызметкерінің психикасына әсер ету мен күйзелістің әсерінің жағымсыз салдарының бірі болып табылады психотрав-тегістейтін тұлғаның когнитивтік (психикалық) саласына әсері. Кез келген дерлік адамда эмоционалды тәжірибе сезім, қабылдау, есте сақтау және ойлау сияқты процестерге теріс әсер етуі мүмкін.

Ден қою жеке тұлғаның арналған ұқсас дағдарыстық жағдаят-циялар және ол үшін әдеттен тыс жағдай, бұл: он немесе іске асыру-алады жағдаяттарю және әрекет етеді саналы түрде, немесе жағдай оны меңгереді, содан кейін ол әрекет ете бастайды жағымсыз эмоцияларға сүйене отырып.

Бұл экстремалды жағдайлар полиция қызметкерінің психикасына кері әсерін тигізеді.

Қорытындылар: дәрістің бірінші сұрағында қарастырылды төтенше және дағдарыстық жағдайлар туралы түсініктер ішкі істер органдары қызметкерінің қызметінде кездесетін жағдайлар және олардың салдары.

2. ПО қызметкерінің жеке кәсіптік қауіпсіздігі

Солардың бірі өзекті мәселелердің психологиялық б.-тауарлар қызметкерлердің кәсіби қауіпсіздігін қамтамасыз ету болып табылады төтенше жағдайларда.

Стратегиялық бағыт жалпы профилактика дан-ның мәселенің тиіс негізделуі тиіс жоспарлаумен және орындаулармен нормативтік-құқықтық, ұйымдастырушылық-басқарушылық, тәрбиелік, кадрлық, медициналық сипаттағы іс-шаралар кешені және олардың психологиялық-педагогикалық бағдардың.

1. Қызметкерлерге күнделікті өмірде және кәсіби қызметте табысты (адекватты) мінез-құлықты, жеке қауіпсіздікті сақтауды қамтамасыз етудің әртүрлі мәселелері бойынша психологиялық-педагогикалық және құқықтық ағарту; ішкі істер органдарында қызмет ету тәртібін реттейтін нормативтік талаптардың тиісінше орындалуы; жұмыс орнында, тұрмыста психогигиена ережелерін сақтау және сақтау және т.б.

Қаза болу себептерін зерттеу қызметкерлердің қауіп-қатерге қарсы тұру және алдын ала болжау қабілетіне айтарлықтай байланысты екенін көрсетеді қалыптастырылған білдіреді-ның кәсіби қасиеттерді, өткен тәжірибені, олардың

дағдыларын, білімі мен дағдыларын. Бұған қызметкердің интеллектуалдық мүмкіндіктері де айтарлықтай ықпал етеді, бұл мүмкіндік береді ол әртүрлі жағдайларда, соның ішінде төтенше жағдайларда қауіпсіз мінез-құлықтың барабар әдістерін табуы керек.

Осыған байланысты ағартушылықты жүзеге асыруға болады анықтау бағытталған ықпал (ақпараттық) ретінде, психо-эмоционалды) қызметкердің қызметтік міндеттерін орындау немесе өмірлік жағдайларды шешу кезінде қауіпсіз мінез-құлықты қалыптастыруға ықпал ететін қасиеттерін қалыптастыру және дамыту мақсатында оның психикасына. В тәрбиенің және қауіпсіз мінез-құлықтың алдын алудың өнімді нысандарының санына мыналар кіреді:

- қауіпсіздікті реттейтін қолданыстағы нормативтік-құқықтық құжаттарды зерделеу және меңгеру кәсіп-сиондық қызметкерлердің штаттық немесе штаттық кестелердегі қызметі штаттан тыс-дық жағдайларда;

- қауіпсіздік ережелерінің орындалуын тұрақты және қатаң бақылау;

- рұқсатқа қатысатын жеке құраммен алдын ала брифингтер немесе сабақтар өткізу штат-дық жағдайлардың немесе аса қиын жағдайларда жұмыс істейтіндердің;

- басшылардың да, басшылардың да ЭС пайда болуының жалпы себептерін жүйелі және нақты білуі қатардағы жауынгерлер-ми қызметкерлермен;

- қауіпсіздікті бұзудың, әсіресе адамдардың өліміне немесе жарақаттануына әкеп соққан барлық жағдайлардың дауысты дыбыстары мен егжей-тегжейлі талдауы;

- ережелер мен шаралар туралы білімдерін жүйелі түрде тексеру қауіпсіздік-дық кәсіби қызметте қолдану; кәсіби қызметте кәсіби қызметті жүзеге асыру әдекуат-дық қауіпсіздік ережелерін бұзғандарды жазалау шаралары;

- басшылықтың құрылымдық бөлімшелерді ынталандыруы бөлімшеде-бөлімдердің қауіпсіздікті

қамтамасыз ету мәселелеріне қызметкерлердің қызығушылығын арттыру-құпия мәліметтер, қауіпті жағдайлардың алдын алу, жоба-шерулер, жазатайым оқиғалар және т.б.

- қызметкерлерді шұғыл медициналық және психологиялық көмек көрсету әдістеріне, сондай-ақ барабар көмек көрсетуге үйрету іс-әрекеттерге, мысалы, олардың жағымсыз салдарын азайтуға мүмкіндік беретін төтенше жағдайлар туындаған кезде.

Қауіпсіз мінез-құлыққа тәрбиелеудің таңдаулы ұйымдық нысандарына мыналар жатады: жеке және топтық әңгімелесулер; дәрістер; семинарлар; практикалық сабақтар; топтық жаттығулар (тренингтер); іскерлік және рөлдік ойындар; консультациялар; сынақтар мен емтихандар және т.б.

2. Жеке құрамның қауіпті жағдайлардағы және қызметтің қауырт жағдайларындағы іс-қимылдарға арнайы психологиялық даярлық деңгейін арттыру.

Тәжірибені талдау қазіргі уақытта кәсіптік тәуекелдің күштілігімен қатар күшті екенін көрсетеді психотробумирууюшыларға әртүрлі экстремалды жағдайлардың ықпалы органдардағы қызметтің объективті құрамдас бөлігі болып табылады. Осыған сүйене отырып, маңыздылығы артып келеді маман-ның қызметкерлердің психологиялық дайындығы іс-әрекет-дарға қиын және қауіпті жағдайларда мүмкіндік беретін шағын-жасау функционалдық міндеттерді орындау кезіндегі ықтимал келеңсіз салдарлар.

Мазмұндық жағынан жеке басты қамтамасыз ету қауіпсіздік-дық ықпал ететін құқықтық, психологиялық, педагогикалық және физикалық шаралар жүйесін білдіреді сақтайды-ға қызметкерлердің өмірі мен денсаулығы. Ол келесі компоненттерге негізделуі керек: жеткілікті деңгей кәсіп-сионды түрде-адамгершілік даярлығы (кәсіби-адамгершілік қауіпсіздігі); қатаң сақталуы заңмен-мәліметтер арандату, бопсалау және қорқыту жағдайларында ТЖО-дан-рона

қылмыстық ортаның субъектілері (құқықтық қауіпсіздік); төтенше жағдайларда өмір сүрудің қалыптасқан дағдылары шартты-да (физикалық қауіпсіздік); қалыптасқан жағдайды шынайы бағалауға, дұрыс шешім қабылдауға, адекватты әрекет етуге және сыни жағдайларда сабырлылықты жоғалтпауға мүмкіндік беретін психологиялық қасиеттер (психологиялық қауіпсіздік). Шын мәнінде, қызметкердің мінез-құлқы жоғарыда аталғандардың барлығына қатысты жеке қауіпсіздік шараларын қамтамасыз етудің тактикасы мен әдістерін меңгеруді көздейді бағыт-ларға.

Құқық қорғау органдарының отандық және шетелдік жұмыс тәжірибесін зерделеу физикалық зорлық-зомбылықтың, қоқан-лоққылардың, арандатушылықтардың құрбаны болу қаупінің және шан-тажа қылмыстық орта тарапынан бұл айтарлықтай болады мен-ше, егер қызметкер бірыңғай қағидаларды басшылыққа алса қамтамасыз ету қауіпсіздік, олар тұжырымдалған-бандар келесі мінез-құлық алгоритмдері түрінде:

- кез келген қауіпті жағдайда күтпеген және күтпеген әрекеттерді күтеді; алған білімі мен парасаттылығын басшылыққа алады;

- өзіне, ақпаратқа, жағдайға, арнайы қорғаныс құралдарына және қару-жараққа иелік етеді;

- жағдайды және айналасындағыларды дұрыс бағалайды, әдеттен тыс жағдайдың қауіп белгісі болуы мүмкін екенін біледі;

- төтенше жағдайларда әрекет етуге өзінің кәсіби дайындық деңгейін арттырады;

- сындарлы іс-қимыл жоспары бар;

- өз кезегінде әлеуетті қарсыластар ол туралы не білетінін біледі;

- өмірі мен денсаулығына қауіп төндіретін жағдайларда үлгілі мінез-құлықтан аулақ болады;

- қарсыласты белсендірмейді және қоздырмайды;

- әлеуетті қарсыластың мүмкіндіктерін адекватты түрде болжайды;

- нақты жағдайды және өз мүмкіндіктерін жан-жақты бағалайды;

- өзіне деген сенімділікке ие, сонымен қатар топта үйлесімді жұмыс істей алады.

Қызметтік міндеттерді шешу кезінде жеке физикалық қауіпсіздікті қамтамасыз ету тактикасы үш негізгі мәселені түсінумен байланысты: қызметкерлердің қаза болу, жарақат алу және жарақат алу себептерін білу; өмір мен денсаулықты сақтауға ықпал ететін маңызды қасиеттерді анықтау; ықтимал немесе нақты қауіп-қатер жағдайында нақты іс-қимыл әдістерін таңдау.

Арнайы әдебиеттерді талдау, сондай-ақ қызметкерлердің қаза болуының типтік себептерін зерделеу олардың қауіпті жағдайлардағы іс-әрекеттерге нашар дайындығының жағымсыз рөлін анықтайды. Басқаларға қарағанда келесі "қауіп факторлары" жиі кездеседі:

- тәртіп пен кәсіби қауіпсіздікті өрескел бұзушылықтардың болуы;

- абайсыздық пен батылдық, арнайы қорғаныс құралдарымен жабдықталғысы келмеу; көрінісі тәртіп бұзушылық және жиналмағандық;

- қауіптің айқын белгілерін елемеу;

- реакцияның немесе шешім қабылдаудың баяулаған жылдамдығы; өзіне деген сенімділік, психологиялық тұрақсыздық экстрем-шағын шарттарға сәйкес.

Қызметкердің өміріне қауіп төндіретін жағдайларда оның физикалық қауіпсіздігін қамтамасыз ету үшін басымдыққа ие болатын жеке қасиеттеріне тоқталайық. Оларға мыналар жатады:

- *қызметтің мақсатын түсіну. "Мен өз өмірімді не үшін қатерге тігетінімді білемін";*

• кәсіптік даярлық "Мен қауіпті жағдайда қалай әрекет ету керектігін және өз мінез-құлқымды қалыптастыруды үйрендім";

• Экстремалды факторларға төзімділік. Қалыптасуы тіршілік әрекетінің экстремалды жағдайларында міндеттерді шешудің психологиялық және физикалық дағдыларын меңгеру;

• кәсіби қызметтің міндеттерін орындау кезінде өзіне деген сенімділік. "Мен тапсырманы тиімді орындаймын";

• шешімділік. "Мен адекватты шешімдерді жылдам қабылдауға және нақты өмірлік қауіп жағдайында дұрыс әрекет етуге қабілеттімін";

• психозмоционалды тұрақтылық. "Мен барлық жағдайда өз мүмкіндіктеріме сене аламын",

• дене дайындығы. "Менде бар жеткілікті-лармен қауіпті жағдайларда қажетті әрекеттерді орындауға физикалық мүмкіндіктері бар";

• қару-жарақ пен арнайы қорғаныс құралдарына сену. "Мен қару-жарақ пен арнайы техниканың қауіпті жағдайларда мені жібермейтінін білемін"; •

• келісілген бірлескен іс-қимыл жасау мүмкіндігі. "Біз алға қойылған міндеттерді тиімді орындау үшін бірлесіп жұмыс істейміз";

• өзін-өзі қорғауға және басқаларды қорғауға дайын болу. "Мен өз өмірімді, азаматтарымның денсаулығын сақтау және қылмыстық ортаның ықтимал өкілдерін бейтараптандыру үшін қолдан келгеннің бәрін жасаймын".

Өзін-өзі гипноздау белгілі бір қоғамда қабылданған мәдени мінез-құлық ережелерінің шеңберінен шықпай өзін-өзі ұстауға, ең қиын жағдайларда өзін-өзі ұстауға көмектеседі. Өзіндік гипнозды тұлғаның кез келген қасиетін өзін-өзі тәрбиелеу процесінде қолдануға болады. Бірнеше апта, кейде айлар бойы мінез-құлықты қажетті бағытқа өзгерту мақсатында күніне бірнеше рет алдын ала дайындалған сөз тіркесі

айтылады: "Мен кез келген жағдайда жағдайды жеңе аламын. қиындық"ями", "Мен сабырлы және байсалдымын». Жатталған формулалардың бұл қайталануы сенімділік мызғымастай болғанша орындалады, өз-өзімен күресу, өзін-өзі ұстау қабілетіне күмән келтірмей, ешбір көлеңке қалдырмайды. самғау-шымен. Мәселен, мысалы, бірнеше рет қайталау арқылы: "Мен сезінбеймін ауырсыну", сіз ауырсынудан арылуға болады. Керісінше, сіз қандай да бір формулаларды айтпай-ақ, ауырсыну сезімін оята аласыз.

Сонымен, өзін-өзі гипноздау және жеке қауіпсіздік ережелері қызметкерде жеке тұлғаның қалыптасуына ықпал етеді ауыз-жаңалықтар жағдайды барабар бағалауға, жедел және дұрыс шешімдер қабылдауға, бірнеше минут ішінде сабырлылықты жоғалтпауға мүмкіндік беретін аман қалу туралы.

Мен мені атыс қаруын қолданумен немесе зорлық-зомбылықтың басқа түрлерімен байланысты жағдайға тарту - бұл нақты мүмкіндік екенін түсінемін.

Мен өзімді үнемі ұстанатын боламын міндетті-үкімет мұндай жағдайда құрбан болудан аулақ болу. Сондықтан мен әрқашан боламын: кез келген жағдайда келді-жату барлық күдіктілер мен құқық бұзушыларға, алдын ала-олардың қарсылығын көру;

күдіктіні ешқашан бағаламау немесе құқық-тәртіп бұзушының;

жақындау керек пе, жоқ па, соны мұқият бағалаңыз подоз-қаралатын тұлғаға адамға немесе күдікті орынға;

күдіктілер мен құқық бұзушылардың қолдарын бақылау; күдіктіге немесе құқық бұзушыға қауіпсіз кеңістіктік қашықтықты сақтаңыз;

"жабу" туралы ойлау және оны басқа жұмысшылардың көмегімен үнемі құру;

шешімді жедел қабылдау және құлықсыздарды ауыздықтаудың заңды құралдарын толық көлемде қолдану;

күдіктілерге кісен салу және қарама-қарсы-
жататындардың;

оларды асықпай және мұқият тінту
операция кезінде оқ өтпейтін кеудеше кию;
түсірілімдегі өнердің маңыздылығын бағалау
дайындалды-дық қоян-қолтық ұрысқа;

атыс қаруын тиімді пайдалану алдын ала-
қаралғандардың жағдайларда заңмен;

ең жаманын болжау және оған дайын болу, бұл
жағдайда іс-қимыл жоспарын жасау.

Мен қауіпті жағдайдан аман қалуға қабілеттімін және
зорлық-зомбылық қолданылатын құқық бұзушылармен кез
келген текетіресте жеңіске жетемін. Мен бұл міндеттемені
атыс қаруын қолдануға және басқа да зорлық-зомбылық
әрекеттеріне байланысты кез келген жағдайда орындаймын.

Төтенше жағдайларда қажетті ерікті қасиеттерді
қалыптастыруда белгілі бір көмек көрсетуі мүмкін арнайы-
циальная ерік-жігерін нығайтуды қажет ететін адамдарға
арналған жадынама.

Міне, осындай жадынамалардағы кейбір мәлімдемелер.

«Менің серіктерімнің көпшілігі батыл және шешімді
адамдар. Олар ең қиын жағдайларда әрекет ету кезінде
табандылығымен ерекшеленеді. Мен де олар сияқтымын.
Өткен өмірімде мен әрқашан шешімді адам болдым.

Мен қазір де шешімдімін.

Командирлер мен жолдастарым мендегі
табандылықты бағалайды және құрметтейді.

Мен бір-бір жолдасыммен де, үлкен компанияда да,
жиналыстарда да, жаттығуларда да шешімді әрекет етемін.
Әңгімелесу, айтыс-тартыс кезінде, сабақта мен әрқашан
шешуші ұстанымды ұстанамын.

Менде ерік-жігер мен берік мінез барктер. Мен өзімді
жақсы басқара аламын. Мен – қорықпайтын адам. Мен
әрқашан сенімді және батыл әрекет етемін.

Бейтаныс адамдармен және бейтаныс ортада мемлекеттік-рю мен батыл және батыл әрекет етемін.

Мен өз жұмысымды және маған жүктелген жұмысты жақсы білемін, сондықтан мен әрқашан тез және еш ойланбастан шешім қабылдаймын.

Мен өмір бойы кез келген жағдайда өзімді батыл, батыл, сабырлы және сенімді ұстаймын.

Қызметкерге жадынаманы оқып шығуға кеңес беріледі, сонымен бірге кезең ішінде өзіне нақты ұсыныстар енгізеді алдын ала-дық психологиялық дайындық. Бұл ретте жадынаманың сөздерін айта отырып, қызметкер сөздердің мағынасымен байланысын қалпына келтіруі керек. Жылы осының нәтижесінде бірнеше жолмен-қызметкердің мінез-құлқы да басқаша құрылады.

Өмірге қауіп төндіретін жағдайларда жеке физикалық қауіпсіздікті қамтамасыз ету бойынша іс-әрекеттердің жалпы тактикасын мінез-құлық алгоритмдерінің келесі жиынтығымен ұсынуға болады:

- қызметті атқаруға баптау. "Орындауға кедергі келтіретін бөгде ойлардан аулақ болыңыз непо емес-орташа функционалдық міндеттері";

- жұмысқа кіріспес бұрын жабдықты, жеке қорғаныс құралдарын тексеріңіз;

эртүрлі жағдайларда қару-жарақ пен арнайы қорғаныс құралдарын шебер және әдеттегідей қолдануға машықтан;

- нақты жағдайдың күйзеліс факторларының әсерінен бұрмаланатынын ескерші;

- "бір-бірден" табу жағдайынан аулақ бол мүмкін-ным құқық бұзушы тарапынан;

- алдын ала әзірленген іс-қимыл жоспарларын (қауіпті жағдайларды қоса алғанда) ұстаныңыз;

- табельдік қаруды және арнайы қорғаныс құралдарын пайдалануды қоздырмаңыз, аса қажет болған жағдайда оларды қолданыңыз;

- көмек сұрамас бұрын, бекеттің-райыс көмекшінің нақты мүмкіндіктерін объективті бағалау; орналасқан жеріңізді анықтауға жаттықтыру; дәл қазір қай жерде екеніңізді білуге тырысыңыз;

- төтенше немесе жанжалды жағдайларда стихиялық және күтпеген мінез-құлықтан аулақ болыңыз;

- өмір мен денсаулыққа қауіп төнген жағдайда белсенді әрекет етіңіз, дұрыс позицияны таңдаңыз;

- сақ болыңыз және өте сақ болыңыз мүмкін-дық айналасындағылар, әсіресе ұйымдасқан қылмыстық топтардың мүшелері тарапынан болатын қоқан-лоққылар туралы;

- қиын және қауіпті жағдайларда босаңсымауға тырысыңыз;

- ой мен нақты іс-әрекет арасындағы белгілі бір аралық болып табылатын реакцияның кешігу уақытын есепке ал;

- жасау үшін жабдықты шебер пайдаланыңыз артықшылығы-шылық өз өмірі мен денсаулығына қатер төнген жағдайларда;

- өзіңіздің физикалық күшіңіз бен төзімділігіңізді үнемі қолдап отырыңыз;

- қызмет өткеру кезеңінде табельдік қару мен арнайы құралдарды өзіңмен бірге ұста;

- сенімді қорғанысқа ие болыңыз және қабылдас бұрын әріптестеріңіздің тиімді қолдауына сеніңіз шешім-тік және қауіпті жағдайларда әрекет ету жағдайларда.

Сонымен қатар, бірқатар жалпыларды келтіруге болады ұсыныс-дациялар қызметкерлердің денсаулығы мен өміріне ықтимал қауіп төндіретін белгісіз адамдармен кездескен кезде ықтимал мінез-құлық нұсқаларын таңдауда.

Есте сақтау қажет:

- қорқынышты тек сіз ғана емес, қарсыласыңыз да бастан кешіреді; бұл жағдайда ол әсіресе қауіпті болып көрінеді, өйткені оның әрекеттерін болжау мүмкін емес және бақылаусыз болады;

- қауіпті талдай отырып, ең алдымен, ерекшеліктеріне сүйене отырып, оны шын мәнінде кім ұсынатынын бағалаңыз сыртқы-оның қылмыс құралы ретінде пайдаланылуы мүмкін қолда бар қаражаттың түрі, бет әлпеті, мінез-құлық;

- қолданылатын қоқан-лоққы құралдары, әдетте, шабуылдаушылардың ерекшеліктері мен сипатына сәйкес келеді, мысалы, отты бұрғы-дық қаруды кәсіби қылмыскерлер қолданғанды жөн көреді; шағын калибрлі немесе қолдан жасалған - әуесқойлар немесе жаңадан бастаушылар;

- егер алынған ақпаратты талдау негізінде Сіз қауіпті жағдайда өзін қалай ұстау керектігін түсінген болсаңыз, өз мүмкіндіктеріңізге сүйене отырып, шешуші іс-әрекетке кірісіңіз; мінез-құлық тактикасы мүмкіндігінше ұтымды болуы керек екенін есте ұстаған жөн;

- жеке қауіпсіздікті қамтамасыз ету тұрғысынан жағымсыз факторлардың әсер ететінін ескеру қажет, ықпал етемін-шылар өлім, мыналар: шешімсіздік, сенімсіздік, шамадан тыс эмоционалдылық, қарсыластың мүмкіндіктерін асыра сілтеу. Өзіңізді шабуылшы рөлінде ойша елестету, түрлендіруге тырысу ұсынылады менде бар-шылар өзінің мінезінің жағымсыз қасиеттері оң көрсеткіш-дық, мысалы, сенімділіктегі шешімсіздік, байсалдылықтағы алаңдаушылық және т.б.;

- қиын жағдайларда олардың көбеюі жиі кездеседі энергияға-тикалық және ағзаның психологиялық резервтері; бұл жерде ең бастысы - үрей мен үрей жағдайына түспеу, соның салдарынан-шылар дұрыс шешім қабылдай алмауына және тиімді-тивтік қауіп жағдайында әрекет ету, алдын ала болмау-ся жәбірленушінің жағдайына, кездейсоқ немесе мейірімсіз қарсыластың мейіріміне берілмеу;

- ықтимал қарсыластың қоқан-лоққы көрсетуінің артында жиі жасырылатынын есте ұстаған жөн үрейлі-саны, агрессивті әрекеттердің нәтижесіне алаңдаушылық пен белгісіздік.

Тәжірибе көрсеткендей, қиын жағдайларда қызметкердің психологиялық өзін-өзі қорғау әдістерінің қарапайым әдістерін сақтау оның дене шынықтыру деңгейінен кем емес, кейде одан да маңызды. Жеке психологиялық қауіпсіздікті қамтамасыз етудің қажетті шарттары мыналар болып табылады: жағдайдағы психофизиологиялық процестерді білу өмірге қауіп төндіретін; денсаулыққа зиян келтірместен қызметтік міндеттерді орындауға мүмкіндік беретін қауіпті жағдайдағы мінез-құлықтың барабар үлгісін меңгеру; психологиялық әдістерді меңгеру өзін-өзі реттеу.

Қызметкердегі қатты күйзелістің типтік салдары мыналар болуы мүмкін:

- интрузивті және ауыр естеліктер;
- ұйқының бұзылуы және тәбеттің төмендеуі;
- есте сақтаудың ішінара әлсіреуі (кейде уақытша амнезия);
- сыни оқиға туралы айтқан кезде көңіл-күйдің нашарлауы;
- ашушаңдық және агрессивтілік;
- өмірлік перспективалардан, өмірдің мәнінен айырылу;
- мазасыздық, мазасыздық және т.б.

Бұл симптомдар адамның стресстік және экстремалды әсерлерге қалыпты реакциясы екенін есте ұстаған жөн. Әдетте, олар уақытша сипатта болады және травматикалық факторлардың күшіне, олардың әсеріне байланысты субъектив-ның тәжірибелер. Мұндай сезімдер қызметкердің психологиялық әл-ауқатының нашарлауына, тұлғааралық қарым-қатынастың күрделенуіне, жанжалдарға әкелуі мүмкін, кейде деструктивті мінез-құлық формаларының пайда болуына ықпал етеді.

Сондықтан, сіз өзіңізді мұқият қадағалап отыруыңыз керек, айналаңыздағы адамдармен қақтығысқа түсуге деген ситуациялық ықыласқа берілмеуіңіз керек, тіпті егер адамдар сіздің нақты жағдайыңызды түсінуге қабілетсіз болып көрінсе

де. Сондай-ақ, бастан өткерген оқиганы тікелей немесе жанама түрде еске түсіретін травматикалық жағдайлар мен обсессивті ойлардан аулақ болу керек. Жедел немесе адекватты емес жауап беру кезеңі білікті мамандардан (психологтардан немесе медицина қызметкерлерінен) уақтылы көмек сұраған жағдайда айтарлықтай ауыртпалықсыз және жылдамырақ өтеді.

Стресстік жағдайға тап болған қызметкерлермен жұмыс кезінде жоғарыда аталған ережелерді ескермеу келесі жағымсыз салдардың дамуына әкелуі мүмкін:

- өмірі мен денсаулығына қауіп төндіретін негізсіз (тәуекелді) әрекеттерге ұмтылу;
- алкогольдік және есірткілік заттарды қолданумен байланысты компенсаторлық (алмастырушы) мінез-құлық түрлерінің пайда болуы;
- әлеуметтік мүдделер шеңберін және кәсіби ынталандыру деңгейін өзгерту;
- өмірлік жағдаяттарды шешудің талапқа сай емес тәсілдеріне;
- мінез-құлықтың агрессивтілігі мен қақтығыстылығы;
- тұлғаның интеллектуалдық және ерік-жігерлік әлеуетін төмендету.

Америкалық психотерапевт Д. Пауэлл сіздің мінез-құлқыңызды бақылауға және стрессті ең аз шығынмен жеңуге көмектесетін бірнеше кеңестер ұсынады

1. Бәрі жақсы болған кезде өзіңізді қалай сезінгеніңізді еске түсіріңіз. Өзіңізді жайлы жағдайда елестеткен кезде, онымен байланысты сезімдер пайда болады.

2. Физикалық тұрғыдан босаңсыңыз. Егер дене мен бұлшықеттер босаңсыған болса, онда психика да шиеленіс жағдайында бола алмайды.

3. Өзіңізге немесе жақын адамдарыңызға болып жатқан жағдайды сипаттағанда шынайырақ болуға тырысыңыз.

"Ешқашан", "әрқашан", "жек көру" сияқты сөздерден аулақ болыңыз.

4.Бүгінгі күнмен өмір сүріңіз. Бүгінгі күнге мақсаттар қойыңыз және оларға қол жеткізіңіз.

5.Өзіңізге рұқсат бермеңіз "суға бату» өз-өзінді аяған кезде көмектен бас тартпа. Сүйіспеншілік, достық және көмек - бұл стрессті жеңудің күшті құралдары.

6. Стресті сіз үшін тиімді етіңіз. Көптеген адамдар жеңіліске ұшыраудан бас тарту арқылы күйзелісті жеңді. Олар кездесуде-тили басыңды көтеріп сынақ. Егер сіз жағымсыз оқиғаны қабылдай алсаңыз (мысалы, жақсы жұмыс табу), сіз стрессті оның қаруымен жеңесіз.

7.Өткен оқиғаларды жеңіліс деп санамауға тырысыңыз.

8.Стресті энергия көзі ретінде қарастырыңыз Өмірдің кез келген мәселесін сынақ ретінде қабылдаңыз.

9. Сіз басқалардың мінез-құлқы үшін жауап бере алмайсыз, бірақ олардың әрекеттеріне реакцияңызды басқара аласыз. Сіздің басты жеңісіңіз – бұл сіздің эмоцияларыңызды жеңу.

10. Барлығына ұнауға тырыспаңыз, бұл шындыққа жанаспайды, сіз мезгіл -мезгіл өзіңізге ұнауыңыз керек.

11 .Сурет салу өз болашағыңыздың суретін ойша елестетіңіз және оны сол кездегі шағын дағдарыспен салыстырыңыз қазіргі уақытта аман қаласыз.

"Ажырату" әдісі назар аударуға тұрарлық, ұсыныс-үрлеуші күрделі жағдайлардан уақытша жою, стрессогендік проблемаларды шешу. Зейіннің демалысқа, хоббиге, қызығушылыққа, дене шынықтырумен айналысуға және т.б. аударылуы нені білдіреді.

"Ажырату" мақсатында келесі кеңестерді ұстанған жөн:

а) мекемеден, кәсіпорыннан, ұйымнан тыс жерде тамақтануға;

б) түскі ас кезінде кәсіби қызметке байланысты әңгімелер жүргізбеуге.

в) түскі үзіліс кезінде қызметтік істерден толықтай бас тартуға тырысыңыз, телефон қоңырауларына жауап бермеңіз, кішкене дене шынықтырумен айналысыңыз және т.б.;

г) бос уақытында белсенді демалу (демалыстың белсенді түрлерін пайдалану - спортпен шұғылдану, саябақта, орманда серуендеу және т.б.)

д) жұмыста әзіл-оспақты назардан тыс қалдырмаңыз, өйткені ол артық нәрсені жояды

е) ұйымның қоғамдық өміріне, спорттық іс-шараларға, өнер сабақтарына қатысу көркем өнерпаздар шығармашылығы және т.б.

Қызметкерлердің қаза болу себептерін талдау ең ықтимал жағдайлардың қатарында екенін дәлелдейді объектілер-тов қылмыстық орта өкілдерінің арандатушылықтары, бопсалаулары және физикалық шабуылдары келесі қызметкерлерге түседі:

- жеткілікті деңгейге ие болмағандар зияткер-ның даму және кәсіби даярлық;

- спирттік ішімдіктерді асыра пайдаланушылар;

- өзінің қызметтік жағдайын жеке және пайдакүнемдік мақсаттарда пайдалануға ұмтылатындар;

- авантюризмге, күмәнді байланыстарға бейім;

- эгоцентризмнен, қырағылықты жоғалтудан немесе өз мүмкіндіктеріне тым сенімсіздіктен зардап шегетіндер;

- нормативтік-құқықтық актілерді елемей талаптар- ниями, ішкі істер органдарында қызметті ұйымдастыру және атқару тәртібін реттейтін.

Олардың жеке басын қамтамасыз етудің түбегейлі құралы ретінде қауіпсіздік-дық кәсіби қызмет түрінің өзгеруіне қызмет етеді. Алайда, жоғарыда аталған қауіп-қатерлердің еріксіз құрбандарының рөлін көбінесе адал және кәсіби тұрғыдан тәжірибелі қызметкерлер атқарады. Осыған байланысты, осы қауіпті жағдайлардан ең аз шығынмен қалай

шығуға болатынын және алға қойылған міндеттерді ойдағыдай орындауды білу қажет.

Қауіпсіздік саласындағы мамандардың пікірінше, арандатушылықтар мен ықтимал шабуыл қатерлері келесі мақсаттарды көздейді: нақты қызметкерлердің беделін түсіру; кәсіби қызметтің тиімділігін төмендету немесе бейтараптандыру; қызметкерлерді заңсыз немесе әдепсіз әрекеттер жасауға мәжбүрлеу. Міне, деструктивті мінез-құлықтың қандай да бір түріне ұшыраған қызметкерлердің типтік жеке психологиялық ерекшеліктерінің тізімі ("арандатушылық құрбанының портреті").:

- өзін-өзі жоғары бағалау;
- шамадан тыс сенгіштік;
- қарым-қатынаста ұстамдылықтың болмауы;
- болжамдылықтың жоғарылауы;
- болжай алмау салдары өз іс-әрекеттерінің;
- оның қылмыстық орта тарапынан ықпал ету объектісіне айналуы мүмкін деген сенімсіздік;
- күдік;
- қызметтік іс-әрекетті орындау кезінде туындайтын қауіпті жағдайларды адамдарды түсіне алмау немесе барабар бағалай алмау.

Тиімді психологиялық қызметтің алғышарттарымен проти-іс-әрекеттер тарапынан арандатушылықтар мен шабуылдарға криминал-болып табылады.:

- ақпараттылық;
- қырағылық;
- парасаттылық;
- кәсіптік даярлық;
- психологиялық тұрақтылық;
- заңнаманы және ведомстволық нормативтік-құқықтық нұсқамаларды мүлтіксіз сақтау;
- іскерлігі қабылдау адекватты шешімдер қабылдау және өз әрекеттерін бақылау.

3. Табельдік қаруды сақтаудың, берудің, бекітудің және бақылаудың белгіленген тәртібінің нормативтік талаптарын мүлтіксіз сақтау, сондай-ақ маман-дық қызметкерлердің қауіпсіздігін қамтамасыз ету құралдары.

ЭС деңгейін барынша азайту үшін қызметкерлердің табельдік қаруларына қолжетімділікті барынша жою қажет, менде бар-шылар медициналық-психологиялық деректер бойынша қарсы көрсетілімдер (мысалы, жүйке-психикалық бұзылулардың әртүрлі формаларымен байланысты, патологиялық-сипаттамалық ерекше-ностармен мінез-құлық, агрессивті және аутоагрессивті көрініс-лармен және басқа да айқын көрінетін жағымсыз тұлғалық қасиеттер).

Егер сізді қорқытатын адам бірінші топқа жататын болса, онда бұл адамдар іс жүзінде жоғалтқанын есте ұстаған жөнжылышындықпен иде, оларда галлюцинациялар, сондай-ақ ұлылықтың немесе қудалаудың сандырақтары жиі кездеседі.

Бірінші жағдайда, адам өзін ерекше қасиеттерге ие деп санайды, соның арқасында ол басқалардан әлдеқайда жоғары.

Екіншісінде – оны "ерекше миссия", "ерекше сыйлық" үшін қудалайды және т.б. Тқандай адам сені "үлкен күнәкар" деп санауы мүмкін, және ол өз миссиясын әлемді сенен құтқару үшін көреді. Жеткілікті дамыған интеллектке ие бола отырып, мұндай адамдар айлакер және өте байқағыш, белгілі бір жағдайларда олар өте агрессивті болуы мүмкін.

Қудалау маниясынан зардап шегетін адамдар, әдетте нахо-күні терең депрессия жағдайында олар шынайы әлеммен байланысын жоғалтады және көбінесе өздерін өмір сүруге лайықсыз деп санайды, бірақ сонымен бірге сізді басқа әлемге апаруға дайын. Олардың сөйлеуі мен қимылдары төтенше жағдайлар-шаймен баяулады, ең қарапайым сұрақтарға жауап беру үшін оларға 15 секунд немесе одан да көп уақыт қажет. Оларда мыналар болуы мүмкін демеуші-танды олар кенеттен мүмкін болған кезде жағдайды жақсарту заманауи-шенно тыныштандыру үшін. Уақытынан бұрын қуанбаңыз, өйткені

мұндай адамның шешімі жетілген болуы мүмкін покон-шылау өзіңмен, сонымен бірге сенімен.

Жокдекваттық немесе бейәлеуметтік тұлғалар – олар байланысын үзбейді шындықпен. Бейәлеуметтік тип – классикалық "мани-пулятор» немесе алаяқ.

"Адекватты емес" санатына жатқызуға болатын тұлғалар типу шындықпен байланысын үзбей, жетілмеген түрде ойлайды, дегенмен олар өз әрекеттерінің салдарын білуі мүмкін. Олар көрсетеді емес-барабар күйзеліске қарсы әрекет, өзін жеңіліске ұшырағандай сезінеді өмірдің. Олар үшін жиі кездейсоқ адамға шабуыл жасау - бұл біреуге олар үшін маңызды нәрсені дәлелдеу мүмкіндігі және физикалық соқтығысу мүмкіндігі қарастырылуы мүмкін-ся олар толқулардың бірі ретінде.

Келтірілген нақты тактикалық тәсілдер кезінде құқық-вильном оларды қолдану қызметкерлердің, әсіресе қызметтің төтенше жағдайларында кәсіби міндеттерді орындайтын қызметкерлердің жеке қауіпсіздігі деңгейін арттырудың әдістемелік негізін құра алады.

Психологиялық дайындық аспектілері поли-цейлік:

Кәсіби қорықпауға апаратын жол тұлғалық даму мен дайындықты жетілдірудің бірқатар бағыттарын қамтиды, олар:

1. Өзінің мызғымастығына деген сенімін қалыптастыру және төтенше жағдайларда аман қалу көзқарасын дамыту жағдаят-рында.

2. Кәсібилікті дамыту және нығайту сенімдімін-дық дағдарыстық жағдайларда өз әрекеттерінің қатесіздігінде.

3. Қатты қорқыныш сезімімен жүретін қауіпті жағдайларды нақты немесе психикалық модельдеу.

4. Табысты аяқталатын қауіпті жағдайлардағы тәуекелді әрекеттерден кейін жағымды эмоциялар мен тәжірибелерді сақтау.

Қызметкерлердің аутогендік жаттығулар, шоғырлану және медитация дағдыларын меңгеруі.

Қызметкердің төтенше жағдайда әрекет етуге кәсіби дайындығы мыналардан тұрады:

Төтенше жағдайда әрекет етуге дайындық мыналарға байланысты:



полицейдің сенімі
қабілетіне қарай жедел
іс-әрекеттерге және лезде
жадтан шығарып алу қажет-дима
қабылдау үшін ақпарат
шешімдер



Бтең өлшемділік өз шешімдерін
қабылдау
іс-әрекеттердің, сондай-ақ және
сенімділік
техникалық құралдардың

Жеке физикалық қауіпсіздікті қамтамасыз ету бойынша іс-әрекеттердің жалпы тактикасын графикалық түрде "Тірі қалу жұлдызында" көрсетуге болады, ол қасиеттерді қорытындылайтын сияқты және келесідей болуы мүмкін:

ЗИЯТКЕР

ҮЗІНДІ

**ИЕЛЕНУ
ҚАРУМЕН**



**ФИЗИКАЛЫҚ
ДАЙЫНДЫҚ
ЖАБДЫҚТАУ**

Қалыптастырудың екі жолын ажыратуға болады эмоциялық-нұх төтенше жағдайдағы қызметкердің тұрақтылығы:

* мінез-құлықты психологиялық жаттықтыру арқылы өзі-тәрбиелеу

* арнайы құралдарды қолдану психотоникалық қабылдаулар.

Тәуекел жағдайында әрекет ету бойынша жалпы кеңестер мен амалдарға назар аударған жөн еңбек-никке ішкі істер органдарының:

- Қаруды тексеру; оқ-дәрілер, көлік, жұмыс алдында байланыс.

- Қаруды тез тиеуге машықтаныңыз.

- Жабады – жолдастар, паналайсыңдар – өзі.

- Дыбыстар мен көзге көрінетін заттар стресстің әсерінен бұрмаланады.

- Өз серіктесіңді біл.

- "Запа уақытығимараттар" – бұл ойлау мен іс-әрекеттің айырмашылығы.

- "Ату уақытын" біл.

- Өзіңіздің артықшылығыңызды жасау үшін фонарьды пайдаланыңыз: жоғарыдан және тікелей көзіңізге жарқыраңыз.

- Кісендеріңнен қосымша жасырылған кілтті ұста.

- Әріптестеріңмен бірлесіп әзірленген жоспарларды ұстан.

- Автомат-телефонға арналған карточканы немесе жетонды үнемі алып жүр.

- Арқанды ашпа.

- Кілттер мен оқ-дәрілер шу шығаруы мүмкін екенін есте сақтаңыз.

- Жарықтың өзгеруіне көзге үйрену үшін уақыт қажет.

- Ең нашар нұсқаға жоспар құрыңыз.

- Бір қызметкер жабады – екіншісі қозғалады.

- Жоғары қарауды ұмытпа.

- Кіреп алдында есікті толығымен ашыңыз.

- Көмек сұрай отырып – көмекшіні бағалаңыз.

- Көліктің кілтін әрқашан өзінде ұста.

- Өз орныңды анықтауға машықтан - дәл осы сәтте қай жерде екеніңді біл.

- Ақыл-ойды басшылыққа алыңыз.
- Қаруды қараңғыда, жүріп бара жатқанда қайта тиеуге жаттығыңыз.
- Бұрышқа көз деңгейінде қарамаңыз.
- Рикошеттен сақ болыңыз.
- Қалыпты және болжамды мінез-құлықтан аулақ болыңыз.
- ББ кезінде әрекет ету мүмкіндіктері – орнында қатып қалмаңыз.
- "Туннельді көруден" аулақ болыңыз.
- Мүмкіндігінше нысана ретінде өз өлшемдеріңізді азайтыңыз. Өз сұлбаңызды көрсетуден аулақ болыңыз.
- Есік немесе терезе алдында тұрмаңыз.
- Тұтқиылдан сақ болыңыз.
- Қайта буктурмадан сақ болыңыз.
- Тәуекел үлкен болса, қолдау сұраңыз.
- Сіз максималды физикалық белсенділікті 90 секунд ұстай аласыз ба?
- Оқыс оқиғалар кезінде маневр жасаңыз, шиеленісті азайтыңыз.
- Буктурмадан ең жақсы қорғаныс - өз сезімдеріңе сену.
- Күтпеген нәрсені күт.
- Оқ атуға итермелеме.
- Жылы жоғары тәуекел аймағында аспан мен жарықтандырылған кеңістіктердің фонында фигуралардың сұлбасын қадағалаңыз.
- Қозғалмас бұрын келесі позицияны таңдаңыз.
- Неғұрлым жоғары және ыңғайлы нүктені ал.
- Тым тез босаңсымаңыз.
- Қысқа лақтырулармен, иректермен қозғалыңыз.
- Максатқа жетудің кілті – жүйелі дайындық.**
- Жылы тәуекел жағдайындағы сен үйренгенінді істейсің.

Релаксациялық босату жаттығулары психо-эмоциялық күйзеліс, экстрим жағдайындағы шиеленістер и..

Стресспен күресудің тиімді әдістеріне релаксация мен өзін-өзі гипноздаудың әртүрлі әдістері жатады. Егер біреу демала алмаса, онда н сағат механизмінің бұралған серіппесі сияқты сезінеді.

Терең релаксация қабілеті - салауатты, толыққанды өмірдің ең маңызды тірегі.

Мидың тыныс алу орталықтарынан жүйке импульстары оның қыртысына таралып, оның тонусын өзгертетіні белгілі. Тыныс алу түрі, онда тыныс алу пайда болады тез және жігерлі, ал дем шығару – баяу, тыныс алуды тоқтатқаннан кейін, орталық жүйке жүйесі тонусының төмендеуіне, қан қысымының қалыпқа келуіне, эмоционалдық күйзелістің басылуына себепші болады.

Баяу тыныс алу және күрт дем шығару жүйке жүйесін сергітеді, оның жұмыс істеу деңгейін жоғарылатады. Осы ұсыныстарды пайдалану үшін сізге тиісті дағдыларды игеру қажет, оны дамытуға келесі арнайы жаттығулар көмектеседі.

Қазіргі жағдайда Ішкі істер министрлігі жүйесін дамытудың негізгі бағыттарының бірі кәсіби дайындық деңгейі мен кәсіби маңызды қасиеттерді дамыту тұрғысынан кәсіби қызметтің заманауи талаптарына жауап беретін жоғары білікті мамандарға бағдарлану болып табылады.

Кәсіби-психологиялық даярлық ПО қызметкерінің кәсіби қалыптасуының ерекше түрі,

Психологиялық тұрақтылықтың негіздерін қалыптастыру процесі дер кезінде (бастапқы кезеңде) дәрежені анықтау арқылы басқарылатын болады қалыптастырылған тұрақтылықтың әртүрлі құрамдас бөліктері және мақсатқа жету жолдарын әзірлеу, қызметкерлерді "еңсеру мінез-құлқына" (қиындықтарды жеңу, қылмыстық ортаға, мән-жайларға қарсы тұру) бағдарлау и.. төтенше жағдайда).

Нейропсихиатриялық стресстің жоғарылауы жағдайында ұзақ уақыт болуына байланысты психоэмоционалды жағдайды жеңілдету үшін жағымды эмоцияларды ұсынудың тиімді әдістері мен әдістері релаксация релаксациясы арқылы қызметкерді тыныштық, тыныштық жағдайына жеткізеді, бұл күйді есте сақтайды және шындықта жаңғыртады. .

Осылайша, аутогендік жаттығулар, идеомоторлық жаттығулар, жағымды эмоцияларды ұсыну техникасы, жүргізу кезінде басқалармен бірге немесе бөлек қолдануға болатын толыққанды әдістер психолог-гиялық ерекше және төтенше жағдайларда іс-қимылдарға дайындық. Олар осындай ерекше жағдайларда жұмысты орындаумен байланысты кәсіби қызметтің маңызды аспектілеріне психологиялық дайындық деңгейін түбегейлі жаңа деңгейге көтеруге мүмкіндік береді.

Төтенше жағдайларда қауіп-қатерге дайын болу және мінез-құлықтың барабарлығы қызметкердің қауіп-қатерге салқын түрде қарсы тұруынан ғана емес, сонымен бірге оның жедел әрекет ету және шешім қабылдау үшін қажетті ақпаратты жадынан лезде шығарып алу қабілетін дамытуынан тұрады.

Кез келген төтенше немесе төтенше жағдай адамнан туындаған эмоционалдық күйзеліс жағдайында психикалық белсенділікті ерекше жылдам қайта құруды талап етеді күш салу-ния. Ол тұлғаның эмоционалды-еріктік қасиеттеріне ең жоғары талаптарды қояды.

Қорытындылар: дәріс материалының екінші сұрағында полицей тап болған төтенше және дағдарыстық жағдайлар, оның жеке қауіпсіздігі қарастырылды ұксас жағдайларда.

Ұсынылатын әдебиеттер:

1. Қазақстан Республикасының 1995 жылғы 30 тамыздағы Конституциясы (өзгерістер мен толықтырулармен) 17.09.2022 б.

2. "ҚР ПО туралы" ҚР Заңы 23.04.2014 ж.
(өзгерістер мен толықтырулармен 11.07.2022 б.
3. Бұйрық ҚР ПМ № 170 06.03.2013 жылғы
4. Амбрумова А.Г.ч Дағдарыстық психотерапияның формалары мен әдістері. Әдістемелік ұсыныстар. М.,1987.
5. Папкин А.И. Ішкі істер органдары қызметкерінің жеке қауіпсіздігі - М., 2008 ж.
6. Буданов А.В. ПО қызметкерлерінің жеке кәсіптік қауіпсіздігі педагогикасы. М., 1997.
7. Лебедев В.И. Төтенше жағдайлардағы тұлға. - М., 2007 ж.
8. Ішкі істер органдары қызметкерінің жеке басының кәсіби деформациясының алдын-алу: Әдістемелік құрал. М .: Ресей ПМ ГУК, 2004. жыл
9. Столяренко А.М. Төтенше психопедагогика. М., 2000.

ДӘРІС 4. ПО ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРІНІҢ ҚЫЗМЕТІНДЕ ПРОФИЛЬДЕУ ӘДІСТЕРІН ҚОЛДАНУ

- 1. *Ұғым профайлинга. Технология профильдеу***
- 2. *Көрнекілік ұғымы психодиагностика және бақылау әдісі***

1. Ұғым профайлинга. Технология профильдеу

Бүгінгі таңда полиция жұмысында заманауи психологиялық әдістердің қажеттілігі ықтимал қауіпті анықтау үшін бірінші орында тұр. Заңсыз ниеті бар адамдарды анықтау үшін қолданылатын технология болып табылады профильдеу.

Профильдеу (ағылшын тілінен. «profile» – **бейін**) – бұл жаңа психологиялық ғылымдағы бағыт, ол мүмкіндік бере отырыпет вербалды емес сөздерді шешу элементтер тұлғааралық қарым-қатынаста қолданылатын. Мамандардың пікірі бойынша, профильдеу субъектінің ықтимал қауіптілігі туралы объективті ақпарат алуға мүмкіндік береді және шаралар үшін тиімді пайдаланылуы мүмкін ескертулер мен алдын алу шаралары көліктегі террористік актілерді және жылы адамдар көп жиналатын орындарда.

Профильдеу – бұл вербальды емес және вербальды қарым-қатынас құралдары мен нақты мінез-құлықты талдау негізінде адамның мінез-құлық моделін бағалау мен болжаудың психологиялық әдістерінің жиынтығын білдіретін ұғым. Тура мағынада – бұл мінез-құлық үлгісінің нақты белгілеріне: эмоционалдық реакцияға, сөйлеу мәнеріне, сыртқы келбетіне, мимикасына және жест-ишарасына сәйкес субъектінің тұлғасымен жұмыс істей білу. Бастапқыда қарастырылып отырған әдістер кешені негізінен криминалистикада

қолданылды және құрастыруға бағытталды портреттің күдіктінің.

Қарым-қатынас тәсілін және басқа да түсініксіз мінез-құлық ерекшеліктерін дұрыс талдау әңгімелесуші туралы оның өзі айтқысы келгеннен әлдеқайда көп ақпарат алуға мүмкіндік береді. Кейбір адамдар мұны оқиды ақпарат-дық интуитивті түрде, ал басқалары үшін ғылыми технология бар "профильдеу", оның міндеттеріне жасырын сигналдарды зерттеу кіреді коммуника-апелляциялық әрбір индивидтің мінез-құлқы.

Профильдеу – бұл:

- ең көп талдау негізінде адамның мінез-құлқын бағалау және болжау әдістері мен әдістерінің кешені ақпараттық-дық сыртқы түрінің және мінез-құлқының белгілері, сипаттамалары;

- бақылау және пікіртерім жүргізу технологиясы жолаушыларды ықтимал қауіпті адамдарды анықтау мақсатында (әуежайларда, авокзалдарда, кеме қатынасы жолдарында, адамдар көп жиналатын орындарда және басқа).

- жүйе алдын алу шаралары вербалды емес және вербалды емес негізде профильдеу арқылы құқыққа қайшы әрекеттер психодиагностика.

- вегетативті жүйке жүйесінің көрінісі, эмоционалдық күйлері, сөйлеу ерекшеліктері, вербальды емес көріністері, сыртқы түрінің ерекшеліктері және басқа да ақпараттық белгілері негізінде адамның мінез-құлқын бағалау және болжау технологиясы.

Технология профильдеу XX ғасырдың 70-жылдарының аяғында израильдік "Эль-Аль" авиакомпаниясы қолдана бастады. Бұл технология жолаушыларды әуе көлігімен тасымалдаумен байланысты ықтимал тәуекелдердің ықтималдығын азайтуға бағытталған және ұшу алдындағы тексеру кезінде қолданылған.

Әдетте, бұл қарапайым болып көрінетін сұрақтарға жолаушылардың стандартты емес реакцияларын анықтауға бағытталған сұрақтар кешені болды. Бұл технология базалық технологиялардың шағын жиынтығын пайдаланды психологиялық заңдылықтар (мінез-құлық стереотиптері) және психологиялық тестілеу процедурасына көбірек ұқсады.

Кейінірек, 1984 жылы бұл әдістеме "үлгілер-рована" ағылшын тіліндегі нұсқада АКТ еуропалық елдер мен АҚШ-тың көпшілігінде авиациялық қауіпсіздік қызметтерінде қолданыла бастады.

Сонымен қатар, Еден Экман Групп (американдық психолог құрған және эмоционалды көріністерді зерттейтін компания) адамның эмоционалды күйлерін оқуға мүмкіндік беретін бірқатар компьютерлік бағдарламалар жасады. Пол жасаған арнайы бағдарламалар Экманмен, олар тек АҚШ әуежайларында ғана емес, сонымен бірге мемлекеттің қауіпсіздігін қамтамасыз етумен айналысатын басқа құрылымдарда да белсенді түрде қолданыла бастады.

Сауалнамалық сценарийді қосу (ағылшын тілінен. – script, яғни бір адамның рөлін, оның қасиеттерін, ерекшеліктерін, басқа адамдармен қарым-қатынастағы мінез-құлқын сипаттайтын және анықтайтын сценарий) және теориялар микро өрнектердің мүмкіндік берді профайлингке дамудың басқа деңгейіне көшу және кәсіби қызметтің әртүрлі түрлеріне біртіндеп интеграциялануды бастау.

Технологияға "профильдеу" 2004 жылғы террористік актілерден кейін ерекше назар аударылды. Бекітпе-нумен көлік саласындағы федералдық қадағалау қызметінің басшысына топтарды енгізу ұсынылды профильдеу авиациялық қауіпсіздік қызметіне.

Айта кету керек, бұл профильдеу оның Ресей Федерациясының аумағында және кейбір ТМД елдерінде Пулково, Шереметьево, Домодедово және т.б. әуежайларда халықаралық рейстерде қолдану тәжірибесі бар. Бұл технология

шетелде АҚШ-та, Израильде және басқа елдерде әуежайларда қауіпсіздікті қамтамасыз ету үшін бірқатар авиакомпанияларда қолданылады.

Тәжірибе көрсетіп отыр, оқыту профайлингке қой-саны білім алушыларға да, олардың тікелей қызметтік міндеттерін орындауға кейінгі қатынасына да әсер етеді. Профильдеу бағытталған әзірлеуге тереңдетілген бақылау және талдаушыларания қоршаған ортаныоған жағдайды, адамдардың мінез-құлқы, күдікті белгілерді іздеу және себеп-салдарлық байланыстарды орнату, жұмыста туындайтын мәселелерді шешуге стандартты емес көзқарас. Тәжірибелік әдісті қолдану тәжірибесі профильдеу елдерде. алынған оң нәтижелер сонымен қатар полиция қызметкерлерін оқытуда осы әдістің практикалық пайдалылығын растайды.

Технологияны қолдануға болатын ең перспективалы бағыттар профильдеу, болып табылады:

- технологияны қолдану профильдеу ұшу алдындағы тексеру шеңберінде;
- осындай әдістерді қолдану профильдеу бақылау, сұрау, багажды қолмен тексеру және жеке (жеке) тексеру ретінде;
- қолдану профильдеу АҚҚ және ішкі істер органдарының қызметкерлері өз қызметінде;
- технологияны енгізу профильдеу немесе оның элементтері жолаушыларды ұшудан кейінгі тексеру кезінде әуе кемесінің қауіпсіздігін қамтамасыз ету үшін.

Құқыққа қайшы әрекеттердің алдын алу мақсатында мыналарды талдау қажет:

- 1) туындауы мүмкін жағдайды қарсы-құқықтылар ниеттер;
- 2) қолайлы жағдайлар мұндай жағдайлар;
- 3) құқыққа қарсы ниеттерге (оның ішінде қылмыстық-террористік сипаттағы) қол жеткізу жолдары мен тәсілдерін қамтуға тиіс.

-Дан сабақ алу болған оқиғалар лаңкестік шабуылдар шетелге, құруға болады белгілі бір портрет тұлғалар, кімші мүмкін заңсыз ниеттерге ие болу. Дәлелді портрет анықтау негізделуі тиіс саясиға тән белгілер мен белгілер оның сыртқы келбеті мен мінез-құлқы. Оқуға және осы белгілерді одан әрі егжей-тегжейлі зерделеу ықтимал қауіпті тұлғалардың тиісті жіктелімін жасауға көшуге мүмкіндік береді және арналған бұл тәсілдің негізінде жолаушылар, келушілер және қызметкерлерге мүмкін белгілі бір түрге немесе профилге жатқызу туралы ықтимал заңсыз ниеттерді көрсететін белгілердің болуына немесе болмауына байланысты.

Технология профилдеу адамды анықталған белгілері бойынша оның ықтимал қауіптілігіне қарай жіктеуге мүмкіндік береді. Анықталған ықтимал қауіп төндіретін жағдайлар, мысалы, қараусыз қалған багаж, заттар, заттар, сондай-ақ заңсыз әрекеттің дайындалуын және одан әрі жасалуын көрсетуі мүмкін.

- Профилдеу бұл қауіпсіздікті қамтамасыз етудің бір жолы, себебі ол ықтимал қауіпті тұлғалар мен жағдайларды анықтау арқылы заңсыз әрекеттердің алдын алуға мүмкіндік береді.

- Ықтимал қауіпті тұлғалар мен жағдайларды анықтау адамның сыртқы келбеті мен мінез-құлқы, оның тасымалдау құжаттары, багажы, қолындағы заттары және т.б. сияқты маңызды факторларды кешенді талдауға негізделген арнайы технологияларды қолдану арқылы жүзеге асырылады.

- Профилдеу, заңсыз әрекеттердің алдын алу әдістерінің бірі ретінде келесі жағдайларда қолданылуы мүмкін барлық кезеңдерде, орындарда және іс-шараларда. өзге де күзетілетін/бақыланатын объектілер мен аумақтар бойынша.

- Жылы шеңберінде профилдеу психологияның әдістерін олардың қолданбалы аспектісінде қолдану қажет, өйткені бұл жерде тұлғааралық процестерге ерекше назар аударылады. өзара-іс-әрекеттер, адамның қабылдау

мүмкіндіктері туралы қалыптастырылған сыртқы және ішкі ақпаратты оқуғасондай-ақ байқағыштық, зейінділік, көпшілдік, сезімталдық сияқты қасиеттерді дамыту.

Жоғарыда көрсетілген ережелерді ескере отырып, келесі анықтама ұсынылады: **профильдеу** – бұл қолданбалы психология әдістерін қолдана отырып, ықтимал қауіпті тұлғалар мен жағдайларды анықтау арқылы заңсыз әрекеттердің алдын алу технологиялары.

Қорытындылар: бірінші сұрақта тұжырымдама ашылды профильдеу, сондай-ақ тұлғаның классификациясы оның ықтимал қауіптілігі тұрғысынан анықталған белгілер.

2. Көрнекілік ұғымы психодиагностика және бақылау әдісі

Құқық бұзушының санасына қарамастан туындайтын психологиялық жағдайы айтарлықтай әсер етеді арналған мінез-құлық және өзін-өзі ұстау тәсілі. Мысалға. тексеру қажеттілік ретінде жағдайлардың басым көпшілігінде ықтимал қылмыскердің ішкі шиеленісін тудырады. Бұл жағдайда ағзадағы белгілі бір функционалдық өзгерістер өтеді: қан қысымы көтеріледі немесе төмендейді, тыныс алу баяулауы немесе үзілуі мүмкін, ұйқы артериясы пульсацияланады, тамақ кебеді және т.б. т.б. Мұндай өзгерістер сырттай көрінеді, мысалы, психикалық шиеленіс жағдайы өзгерістерді тудырады моторикада – адам қарқынды қозғала бастайды немесе, керісінше, мүлдем қозғалмай қалады. Бұл жағдай әсіресе қарым-қатынас деп аталатынға жақындаған кезде күшейеді түйінді мәселеге, яғни. тікелей жасырын тақырыпқа. Ішкі психикалық күйзеліс әсерінің қарқындылығы мен күші біздің қарым-қатынасымызға байланысты тәжірибесіздерге немесе кәсіби террористпен. Анықтау үшін осындай сыртқы көріністердің, бірінші кезекте кезінде коммуникациялар көбіреке мәні бар:

- бақылау;

- тұлғаны бағалау вербалды емес қарым-қатынас құралы (мимика, қимылдар, қалыптар, ұстаным және т.б.);- диалог (б. ауызша сөйлеу);

- көзге жанасу;

Қазіргі уақытта мамандар олардың қарамағында адамның тұрақты жеке психологиялық ерекшеліктерін анықтауға мүмкіндік беретін құралдардың үлкен арсеналы бар. Сондай-ақ мұндайлар да бар әдістер, қайсысые қабілетті иәтуралы объективті ақпаратқа жеке тұлға төтенше жағдайда және немесе тапшылықе уақыттың. Соныменөю мүмкіндіктері береді көрнекі психодиагностика, ол мыналарды қамтиды тікелей бақылауларе және интерпретациялауо сыртқы келбеттері жеке тұлғалар және оның вербалды емес мінез-құлқы.

Қазіргі вербалды емес семиотика жеке, бірақ бір-бірімен тығыз байланысты пәндерден тұрады. Орталық ретінде вербалды емес семиотиканың екі бөлімі ажыратылады және негізгілері деп танылады, бұл паралингвистика және кинесика.

Вербалды емес мінез-құлық - бұл болмыстың сыртқы формасы және тұлғаның психикалық әлемінің көрінісі. Вербалды емес мінез-құлықты зерттеу жеке тұлғаның қарым-қатынас бойынша мүмкіндік береді оны түсіну психологиялық ерекшеліктері, оның психологиялық мазмұнын құрастыруортрет, өзінді дұрыс ретке келтір коммуникацияға онымен бірге.

Невербальная коммуникацимен, оның мағыналары.

1. Ұғым кинесика дене қимылын сипаттауда қолданылады.

Проксемика қарым-қатынас құралдарының (қатынасы) ақпаратты беру пайызы ретінде:

Вербалды: ресептеу (мағынаны жеткізу, білім, тәрбие деңгейін көтеруге мүмкіндік береді және сү) – **10 %**;

Вербалды емес: дауыс ырғағы (дауыс тембрін беру, үндестік, сөйлеуге кідірістерді қосу және басқақаражатты, жөтелу, күлу, жылау және т.б. сияқты.) – **30 %**;

Дене қимылының тілі (тактильді- жанасу, сілку қолдар, құшақтар және т.б.; көрнекі – Қимылдар, мимика, дене қалпы, жүріс, тері реакциялары (қызару, бозару, тершеңдік, көзге тию)) – **60%**.

Тұлғаның ішкі, психологиялық мазмұнының тұлға құрылысының сыртқы, морфологиялық ерекшеліктерімен белгілі бір байланысын атап көрсете отырып, атап өту қажет кез келген адамның бет-бейнесі екенін қозғалмайтындық жағдайында да, ішкі толқулармен, әртүрлі қозғалыстардың тұтас гаммасын білдіреді микроб бұлшық ет, олар көрініс табады мимикада. Бас қозғалысының кейбір мағыналарын қарастырайық:

- толық көтерілген бас өзіне деген сенімділікті, айқын өзін-өзі тануды, толық ашықтықты және қоршаған әлемге онымен қарқынды қарым-қатынастың арқасында назар аударуды білдіреді.;

- екпінді көтерілген бас жақындықтың жоқтығын көрсетеді, өзін-өзі трансфертациялау немесе тәкаппарлық;

- басты артқа еңкейту белсенділікке деген үлкен ықыласты көрсетеді, немесе шақыру;

- бір жаққа еңкейген бас өз іс-әрекетінен бас тартуды, әңгімелесушіге толық ашықтықты, кішіпейілділікке дейін кездесуге деген ұмтылысты білдіреді;

- босаңсыған салбыраған бас - шиеленіске, ерік-жігердің жоқтығына жалпы дайындықтың жоқтығының белгісі.

- толығымен ашық көздер сезім мен парасаттылықтың жоғары сезімталдығын, жалпы сергектікті сипаттайды;

- кең ашық "шығыңқы" көздер куәгер-атын қоршаған әлемге оптикалық байланыстың күшеюі туралы;

- пашық, "шымылдаған" көздер – көбінесе инерттіліктің, немқұрайлылықтың, тәкаппарлықтың, зерігудің немесе қатты шаршаудың белгісі.

- қысылған немесе қысылған көзқарас шоғырландырылған мұқият назар аударуды (бақылауды) немесе (бүйірлік көзқараспен бірге) қулықты, қулықты білдіреді.;

- тікелей көзқарас, серіктеске толықтай қарайтын адаммен, өзара әрекеттесудің ашықтығына (тікелей дайындығына) сеніп, қызығушылықты көрсетеді.;

- бүйірден, көздің бұрыштарынан қарау толық берілгендіктің, күмәнданудың, сенімсіздіктің жоқтығын көрсетеді;

- төменнен қарау (басы еңкейген кезде) әрекетке агрессивті дайындықты немесе (арқасы бүгілген кезде) бағыныштылықты, мойынсұнушылықты, пайдалылықты көрсетеді.;

- жоғарыдан төмен қарау (басын еңкейтіп) артықшылық сезімін, тәкаппарлықты, менсінбеуді, үстемдікке ұмтылуды көрсетеді.;

- жалтару көзқарас сенімсіздікті, қарапайымдылықты немесе ұялшақтықты, мүмкін кінәні білдіреді;

- ауыздың төмен қарай тартылған бұрыштары жалпы өмірге деген жағымсыз қарым-қатынасты, жалпы көңіл-күйді білдіреді;

- ауыздың көтерілген бұрыштары өмірге деген оң көзқарасты, жанды және көңілді мимиканы көрсетеді;

- егер ауыз қуысы томпайып көрінсе, онда бұл майдың жоғарылағанын көрсетеді сезімдерді білу, жұмсақ – арналған сезгіш-нтөст, өткір, дәл кесілген – зерделілікке, берік – ерік-жігердің анықтығына.

Әрі қарай, қарастырамыз "тіл" қолдар. А. Деревницкий: "қолдар – соншалықты шешеный орган, бұл кейде түсініксіз – адамға тіл не үшін керек...".

- дененің бойымен салбырап тұрған қолдар – пассивтілік, іс-әрекетке дайындықтың болмауы, ерік-жігердің болмауы;

- қолды артқа қойып – іс-әрекетке дайындықтың болмауы, сондай-ақ жасырын қарым-қатынас, ұялшақтық, қиын жағдай;

- алақан жоғары қараған – түсіндіру, сендіру, ашық бейнелеу қимылы;

- бір лайжәне екі қол қалтада жасырылған – қиындықтарды, сенімсіздіктерді жасыру, стихиялылықты жоғалту;

- қол жұдырыққа түйіледі – шоғырлану, толқуды меңгеру, өзін-өзі бекітуге ұмтылу;

- қолды ысқылау – адамды жағымды, қанағаттанарлық ойлар игерген;

- қол қимылдары, бетті немесе оның бір бөлігін жабатын – өз жағдайын жасыруға, жасыруға, жасыруға деген ұмтылыс; ойлану қиынға соғады;

- кеудеге айқастырылған қолдар – қорғаныс реакциясы, белгілі оқшаулау, біраз күту;

- маңдайдағы қолдың бұлыңғыр қозғалысы – жаман ойларды, жаман идеяларды жою немесе рефлексияға шоғырлану;

- ашық алақан жағымды нәрсені сипайды жанасу (мысалы, екінші қол) – жұмсақ мінез, жайбарақат көңіл-күй, қарқындыып түзетілген сұқ саусақ – басқа адамдарға қарамай, ішкі күйге шоғырлану белгісі;

- нұсқамалық пабет, түзу, еріннің шетіне тиеді – сенімсіздік сезімі, себептерді іздеу, көмек;

- саусақ аузына салынған – аңғалдық, зейіннің болмауы, түсінбеушілік жағдайы;

- саусақ көзге немесе құлаққа тиеді – кейбір ыңғайсыздықтың белгісі, белгілі ұялшақтық, қашуға деген ұмтылыс;

- сұқ саусақ пен бас бармақтың ұштары жанасады, ал қалғандары, әсіресе кішкентай саусақ шығыңқы - ең жақсы бөлшектерге назар аударудың жоғары дәрежесі;

- қолдар жамбасқа тіреледі - күшейту, нығайту қажеттілігі, өзінің қаттылығы мен артықшылығын көрсету, батылдық, батылдық - аңғалдықтан зұлымдыққа дейін;

- қолдар дененің жоғарғы бөлігін бір нәрсеге сүйену арқылы қолдайды (мысалы, үстелге, орындықтың арқалығына, аласа мінберге және т.б.) - рухани қолдауға ұмтылу немесе ішкі сенімсіздік.

Қолдар әрқашан өтірікке опасыздық жасайды. Кейде олар өтірік диагностикасына сөз бен қимылдан гөрі көбірек үлес қосады көз.

— арқасы сәл еңкейіп, иегі тартылған иықтар дәрменсіздік, қобалжу, созылмалы қорқыныш, сенімсіздік және қорқыныш туралы "сөйлейді".;

- алға қарай құлаған иықтар әлсіздік пен депрессия сезімін, төмендік кешенін көрсетеді;

- иықтарды еркін түсіру пайда болған сенімділік сезімін, ішкі еркіндікті, жағдайды меңгеруді білдіреді;

- иықтарды артқа тарту іс-әрекетке деген табандылықты, күш-жігерді, белсенділікті, іскерлікті, көбінесе өз мүмкіндіктерін асыра бағалауды білдіреді;

- шығыңқы кеуде қуысы белсенді, өзіндік маңыздылық сезімі дамыған, әлеуметтік қарым-қатынасқа мұқтаж адамдарда байқалады;

- кеуде қуысының шөгуі жиі белгілі немқұрайлылықты, оқшаулануды, пассивтілікті, мойынсұнушылықты және қысымды көрсетеді.

Жест шынайылық, ашықтық:

- алақандарын жоғары қаратып ашық қолдар (шынайылық пен ашықтыққа байланысты қимыл);

- ашық қол қимылымен сүйемелденетін иығын көтеру (табиғаттың ашықтығын білдіреді);

- пиджактың түймелерін ашу (сізге ашық және жылы шырайлы адамдар әңгімелесу кезінде пиджактың түймелерін жиі шешеді, тіпті сіздің көз алдыңызда шешіп тастайды).

Қорғаныс қимылдары:

Мұндай қимылдар реакцияны көрсетеді арналған ықтимал қатер мен текетірестің ахуалы. Біз мұны көргенде әңгімелесуші қолын кеудесіне айқастырып алды, не істеп жатқанымызды, не айтқанымызды қайта қарау керек, өйткені ол талқылаудан алшақтай бастайды.

-ржұдырықтай түйілген уки;

Бағалау қимылдары хабардар етеді ойлану мен армандау туралы.

- "қол жақ" қимылы - бетін қолына тіреген адамдар, әдетте, терең ойға шомады;

- сыни бағалау қимылы – иек алақанға тіреледі, сұқ саусақ щек бойымен созылады, қалған саусақтар ауыздың астына қойылады ("күтеміз – көреміз" позициясы);

- адам орындықтың шетінде отырады, шынтақтары жамбастарында, қолдары еркін салбырап тұрады ("бұл керемет!" позициясы);

- иекті тырнау немесе бастың артқы жағы (қимыл – "жарайды, ойланайық") адам шешім қабылдаумен айналысқанда қолданылады;

- көзілдірікпен қимылдар (көзілдірікпен манипуляциялар, қарау) – бұл түсіндіруді талап ету немесе сұрақ қою арқылы неғұрлым қатаң қарсылық көрсетпес бұрын, өз ұстанымыңыз туралы ойлануға, ойлануға арналған үзіліс;

- қадам басу – сөздерге рұқсат беру әрекетін білдіретін қимылтірі қалған мәселені шешу немесе қиын жағдайды қабылдауорындау. Мұрын көпірін шымшу – қимыл, әдетте жабық көздермен үйлеседі және терең шоғырлану, қарқынды ойлар туралы айтады.

Күдік пен жасырындық қимылдары.

Қол ауызды жауып тұрады – әңгімелесуші талқыланатын мәселе бойынша өз ұстанымын мұқият жасырады. Басқа жаққа қарау - жасырындықтың көрсеткіші, аяғы немесе бүкіл денесі сыртқа қараған - бұл адамның әңгімені немесе кездесуді аяқтағысы келетінінің сенімді белгісі. Қол Алысу немесе сұқ саусағыңызбен мұрынды ысқылаум – күмән белгісі (бұл қимылдың басқа түрлері - сұқ саусақты құлақтың артына немесе алдына ысқылау, көзді уқалау).

Қимылдар үстемдіктің-бағыныстылықтар/орналасқан жері. Артықшылықты сәлемдесу қол алысу арқылы білдіруге болады. Адам сіздің қолыңызды мықтап қысып, алақаныңыз сіздің алақаныңыздың үстінде болатындай етіп бұрғанда, ол физикалық артықшылық сияқты нәрсені білдіруге тырысады. Және, керісінше, алақанын жоғары қаратып қолын созғанда, ол бағынышты рөлді қабылдауға дайын екенін білдіреді немесе өзара әрекеттесуге қарай орналасқан. Әңгімелесу кезінде әңгімелесушінің қолын абайсызда күртешенің қалтасына, ал бас бармағын сыртынан салғанда, бұл адамның өзінің артықшылығына деген сенімін білдіреді.

Дайындық қимылдары. Қолдар жамбаста – дайындықтың алғашқы белгісі (оны өз кезегін күтіп тұрған спортшыларда жиі байқауға болады). Вариация бұл позаның отыру қалпында – адам орындықтың шетінде отырады, бір қолының шынтағы, екінші қолының алақаны тізеге тіреледі (осылайша келісім-шарт жасасар алдында немесе керісінше, тұрып, кетер алдында отырады).

Қайта сақтандыру қимылдары. Саусақтардың әртүрлі қимылдары әртүрлі сезімдерді көрсетеді: сенімсіздік, ішкі жанжал, алаңдаушылық – бұл жағдайда бала саусағын сорады, жасөспірім тырнағын тістейді, ал ересек адам саусағын фонтан қаламымен немесе қарындашпен жиі ауыстырып, тістеп алады. Бұл топтың басқа қимылдары - бас бармақтар бір-бірін ысқылағанда бір-бірімен түйісетін саусақтар; теріні шымшу;

бастау орындықтың арқалықтары отырар алдында, басқа адамдар жиналған кезде.

Көңілсіздік қимылдары. Оларды сипаттайды:

- қысқа, үзік-үзік тыныс алу, көбінесе стылдау, ычылдау және т.б. сияқты түсініксіз дыбыстармен бірге жүреді. (қарсыласының жиі тыныс ала бастаған сәтін байқамай, өз ойын дәлелдеуді жалғастырған адам қиындыққа тап болуы мүмкін).;

- тығыз өрілген, керілген қолына – сенімсіздік пен күдік жест-ишарасы (қолын қысып, айналасындағыларды өзінің шынайылығына сендіруге тырысатын адам, әдетте, сәттілікке жете бермейді);

- қолдар бір-бірін қатты қысады – білдіреді "өзгеріске" түскен адам қамтитын сұраққа жауап беруі керек оған тағылған ауыр айып;

- мойынды алақанмен сипау (көп жағдайда бұл жасалады адам өзін қорғаған кезде) – әйелдер, әдетте, мұндай жағдайларда шаштарын түзетеді.

Қобалжу қимылдары. Практикалық тұрғыда қарастырайық кезінде-өлшем бойынша:

- жөтелу, тамағын тазарту (мұны жиі жасайтын адам сенімсіздік, мазасыздық сезінеді);

- шынтақтар пирамиданы құрайтын үстелге қойылады, оның жоғарғы жағы ауыздың дәл алдында орналасқан қолдар (мұндай адамдар серіктестерімен "мысық-тышқан" ойынын ойнайды, олар оларға "карталарды ашуға" мүмкіндік бергенше, қолдарын аузынан алып тастау нені білдіреді). үстел);

- шақыру алаңдаушылықты білдіретін қалтадағы монеталармен;

- құлағыңыздан өзіңізді жұлқылау – бұл белгі әңгімелесуші-лақап ат әңгімені үзгісі келеді, бірақ өзін ұстайды.

Әдетте, адамдар өздерінің бет-әлпетін жақсырақ басқарады, сондықтан бұл жеке адамның шынайы тәжірибесі туралы айта алатын дене.

К кинесике мағыналары да түсіндіріледі арқылы позаға, жүрісті.

Қалып – бұл адам денесінің статикалық жағдайы. Поза адамның жалпы энергетикалық және психологиялық жағдайын, оның қоршаған ортаға қатынасын хабарлайды. Поза қарастырылып отырған адамның өз мәртебесін басқа қатысушылардың мәртебесіне қатысты қалай қабылдайтынын анық көрсетеді. Әңгімелесу кезінде поза әңгімеге қызығушылықты, бағыныштылықты, ұмтылысты білдіруі мүмкін өзара әрекеттесуге, агрессивті қарым-қатынас, өзара әрекеттесуге құлықсыздық және т.п. Қарым-қатынас процесінде қалыптың өзгеруі маңызды ақпаратты қамтамасыз етеді: бұл әңгімелесушілер арасындағы қарым-қатынастың өзгеруін немесе әңгімеге, оның мазмұнына деген көзқарастың өзгеруін көрсетуі мүмкін. Жиі қайталанатын поза тұлғаның тұрақты қасиеттерін хабарлайды.

Позалар келесіге бөлінеді ашық және жабық. Ашық қалыптар (қолдар мен аяқтарды айқастырмай отыру) сенім, келісім, ізгі ниет, психологиялық жайлылық қалыптары ретінде қабылданады. Жабық қалыптар (айқастырылған қолдар, аяқтар, арқаны артқа еңкейту) сенімсіздік, келіспеушілік, қарсылық, сын тұрғысынан қабылданады, тәкаппарлық. Көптеген адамдар сенімді, түзу, иықтары жайылған және басы көтерілген позаны жақсы көреді.

Сондай-ақ бөлінеді назар аударыңыз дене қалпын талдау адамның. Смен адамның сыртқы келбетін түзу жеймін, ол ішкі жағынан да тегіс болады. Мұндай адам өзіне сенімсіз (алға еңкейген) де, тәкаппар да емес (артқа еңкейген) болып көрінбейді. Тік қалып ашық қалып деп аталады: ол адамның қоршаған ортаға деген ашықтығын ғана емес, сонымен қатар адам жағдай талап еткендей әрекет еткенде ішкі икемді қалпын да көрсетеді.

Жеке тұлғаны қондыру әдістерінің мағыналары:

- жабық (аяқтар мен аяқтар жабық) - жанасудан қорқу, өзіне деген сенімділіктің болмауы;

- алаңсыз-ашық (аяқтар немесе жамбастар бір-бірінен алшақ орналасқан) - тәртіптің жоқтығы, жалқаулық, немқұрайлы-қарабайыр кавалеризм;

- аяқтар бірінен соң бірі жабық – табиғи өзі-сенімділік, жайбарақат көңіл-күй, іс-әрекетке немесе қорғауға дайындығы жоқ;

- шетіне қонуарқасы түзелген орындықтың е – әңгімелесу тақырыбына қызығушылықтың жоғары деңгейі;

- тұрақты дайындық жағдайында қонусекіру (мысалы, бір аяқ – си астындадением толығымен тұр, екіншісі оның артында саусағымен тұр) – өзіне сенімсіз-қорқынышты немесе қатыгез-сенімсіз табиғатқа тән.

- аяғында сенімді тұрған адам (аяқтары бір-бірінен алшақ емес, алақанның екі енінен артық), дене салмағының біркелкі бөлінуімен, бұл адамның мықты, салмақты, сабырлы, мінез-құлқы мықты, мән-жайларға қалай жүгінуді білетін адам екенін көрсетеді;

- қозғалмайтын, қатып қалған қалып, қатты кернеу кезінде бейімделудің нашарлығын көрсетеді, қыңыр-үкіметке бғм-нің ақпараты, икемсіз өзін-өзі растау;

- өзгермелі қалып, тұру, кернеудің жетіспеушілігімен, тірек аяғы мен аяқтың орналасуын жиі өзгерте отырып, қаттылық пен тәртіптің жоқтығын, сенімсіздік пен қорқынышты анықтайды.;

- саусақтарды сермеу белсенді қозғалысқа дайындалуды, агрессивті орнатуды немесе өз-детель жасайды менмендік туралы, немесе олардың позициясының анықтамалары;

- "аяқты кең алшақ ұстау" позициясы мынаны көрсетеді тұтыну-саны өзін-өзі растауда, кең талаптарда, өзін-өзі жоғары бағалауда және жиі – жеткіліксіздік сезіміне;

- егер жүріс немесе ұстаным көзге көрінетіндей сипатталса бұрылып аяқтың саусақтары сыртқа қараса, бұл

"тәкаппар жүріс", менмендік және тоқмейілсушілік туралы айтады;

- егер шұлықтар ішке қарай бүгілген болса, онда бұл белгілі бір ішкі әлсіздікті, шиеленістің салыстырмалы жетіспеушілігін, өз қабілеттеріңізге деген күмәнді көрсетеді.

Зерттеулератели бекітеді, жүріс бойынша не жеке тұлғалар ал оның аяқ киімін қалай киетініне қарап, адамның ерекшеліктерін бағалауға болады. Жүріс мүмкін айтып беру қалай тұлғаның және тұлғаның тұрақты қасиеттері туралы, солай және бір сәттік жағдай туралы жеке тұлға-дық, оның психикалық жай-күй туралы және ниеттер бойынша.

Түрлері жүріс:

- ырғақты/серуендеу – көтерілгеннің босаңсыған түрі, бірақ теңдестірілген көңіл-күй;

- біркелкі/әскери марштың түрі бойыншақадамының – ерікті әрекет немесе мақсатқа ұмтылу;

- кең қадамдар – көбінесе экстраверсия, мақсаттылық, іскерлілік, жеңілдік, абстрактілі ойлау;

- қысқа, шағын қадамдар – көбінесе интроверсия, сақтық, есептеу, жылдам ойлау және реакция, ұстамдылық, ойлау түрі, нақтырақ айтқанда;

- ырғақты күшті (жамбас қозғалысы күшейген) - аңғал-инстинктивті және өзіне сенімді мінездер;

- резонансқа иықтың тербелуі – негізінен, көрнекті, нарциссистер адамдар;

- араластыру/салбыраған – ерікті күш-жігер мен ұмтылыстардан бас тартушалқаулық, енжарлық, баяулық;

- қатты, бұрыштық, "ағаш" – тығыздық, байланыстың болмауы, ұялшақтық, еркін көрінуге қабілетсіздік;

- аяқтың кернеулі саусақтарында үнемі көтерілу - артықшылық сезіміне, әсіресе интеллектуалдық сезімге деген күшті қажеттіліктен туындаған жоғары қарай ұмтылу.

Жылдам, қолдарын бұлғап, жүріс жүріс ретінде түсіндіріледі анықая мақсаттылық, дайынсаны оны дереу

жүзеге асырыңыз, ал әдетте қолдарын қалталарында ұстайтын адамдар сыни және құпия болып табылады, олар басқаларды басуды өте жақсы көреді. Көңіл-күйі төмендегендер де жиі қолдарын қалталарында ұстайды, аяқтарын сүйретеді және жүру кезінде жоғары немесе бара жатқан бағытқа сирек қарайды. Сонымен, қарым-қатынастың сипаты, сондай-ақ кейбір жеке ерекшеліктері ОЖ-да көрініс табуы мүмкін қону, жүріс және т.б. қалыпта.

Тәкаппар адамдар денесін артқа еңкейтіп, кеудесін сыртқа шығарып, басын лақтырады. Кішіпейілдер тырысады көзге көрінбейтін болыңыз, сондықтан еңкейіңіз, басыңызды иығыңызға тартыңыз, олар сәл көтеріледі.

Жеке тұлғаға/қарсыласқа бейімделуге дайын адам әңгімелесушіге қарап, кең, ықыласпен күлімдей отырып, бүкіл денені алға еңкейтеді.

Сөйлеудің өзіне тән белгілері тұлғаның жеке-психологиялық ерекшеліктерін айғақтайды. Сөйлеу жылдамдығы адамның темпераменті мен өмір сүру қарқынына сәйкес келеді. Оны қысқа уақытқа ғана өзгертуге болады. Сөйлеу көлемі өмірлік қуат пен сенімділіктің көрсеткіші болып табылады. Сөйлеудің айқындылығы ішкі тәртіпті, сондай-ақ әңгімелесушіге деген қарым-қатынасты көрсетеді. Дауыс биіктігі адамның ішкі жағдайын көрсетеді. Сөз тіркестерін құру тәсілі адамның өмірлік ұстанымының түрін және сүйікті психологиялық ойындарын көрсетеді.

Вербалды емес мінез-құлықтың маңызды элементі болып табылады дауыс ырғағы – сөйлеудің ырғақты-әуезді жағы. Интонация толықтыру, алмастыру, сөйлеуді болжау, реттеу сияқты функцияларды орындайды сөйлеу-ның саны ағын, ауызша хабарламаның сол немесе басқа бөлігіне назар аудару, сондай-ақ ауызша мәлімдемені үнемдеу функциясы. Сондай-ақ интонациялар көбінесе сөздердің өзінен гөрі айтылғанды шынайырақ бағалауға мүмкіндік береді. Негізгі элемент-тами интонациялар - бұл ырғақ, қарқындылық, қарқын,

сөйлеу тембрі, сонымен қатар фразалық және логикалық екпін. Үзіліс, қалай шығару-зау интонация құралы, сөздерді топтастырады журналдар-жеке талаптарға. Кідірістердің ұзақтығы адамға бір нәрсені күшейту немесе білдіру қажет болған кезде әр түрлі болуы мүмкін. Екпін – бұл сөйлеу мәнеріндегі бір сөзге жасалатын тональды-күшті екпін.

Адамның сөйлеуіндегі өзгерістер туралы куәландырады сатқындық-ҒЗИ оның эмоционалдық жағдайының. Тонның өзгеруі, дауыспен-ның саны тембра, жест-ишара, сөйлеу мәнері орын алады мазасыздық немесе жүйке кернеуі жағдайында. Дауыс ырғағының жоғарылауы және қаттырақ, жылдамырақ сөйлеу қорқынышқа, ашуға, толқуға тән. Дауыс ырғағының төмендеуі, сөйлеудің баяулауы, әр сөйлемнен кейін интонацияның айтарлықтай төмендеуі қайғы-қасірет, кінә сезімі, адамның көңіл-күйі бұзылған, шаршаған кезде пайда болады. Жанама сөйлеу, кідірістер, сөйлеу қателіктері сөйлеушінің сөз сөйлеуде өте мұқият екендігін, өзінің жүріс-тұрысын алдын-ала дайындамағандығын көрсетеді. Адамға тән емес жоғары дауыс оның әңгімелесушіге деген сенімсіздігін немесе жай ғана өте қуанышты екенін білдіреді.

Бастырмалар, ескертпелер және реніштер арқылы (көп айтылғанда, соның ішінде адамнан сұралмайтын нәрселер туралы) ол кез келген жасырын ақпаратты – эмоцияларды, өткен әрекеттерді, жоспарларды, ниеттерді, идеяларды, яғни адам жасыруға тырысатын барлық нәрсені біле алады. әңгімелесушіден, кейде өзінен. Сондықтан мұндай "ұсақ-түйектерге" назар аудара білу өте маңызды.

Осылайша, жалпыға ортақ болуға мүмкіндік беретін өте тән қасиет адам туралы алған әсер – оның дауысы. Адам дауысының келесі ерекшеліктеріне назар аудару қажет:

- бастапсөйлеудің қысқалығы

1. жанды, жанды сөйлеу мәнері, жылдам қарқыны әңгімелесушінің импульсивтілігін, өзіне деген сенімділігін айғақтайды.;

2. сабырлы, баяу жүріс-тұрыс байсалдылықты, парасаттылықты, тиянақтылықты білдіреді;

3. сөйлеу жылдамдығының айтарлықтай ауытқуы тепе-теңдіктің жоқтығын көрсетеді, мүмкін емес адалдық, жеңіл ддсұ-дылық.

- г-ғасөйлеу қабілеті

1. күшті дауыс, әдетте, шынайы қозғаушы күшке (өмірлік күшке) немесе икемділікке тән;

2. тыныш, әлсіз дауыс ұстамдылықты, қарапайымдылықты, әдептілікті немесе өміршендіктің жоқтығын, әлсіздікті білдіреді адам саны-ғасырлар;

Осы мәселені қарау қорытындысында, р-ға тоқталу қажет вегетативті жүйке жүйесінің қызметі. Адамда не болады жылы жағдайлар ол бастан кешкен кезде эмоционалдық күйзеліс, мысалға, әсер етуден қоркумен байланысты, олардың белгілері:

- тер тамшыларының пайда болуы, әсіресе жоғарғы еріннің үстінде немесе маңдайда;

- ауыздың құрғауы, ішуге құштарлық;

- еріннің құрғауы олардың мезгіл-мезгіл жалауына әкеледі;

- ауыр тыныс алуда;

- шулы тыныс шығару, терең тыныс алу;

- бет түсінің өзгеруі (бет қызарады, бозарады немесе дақ кетеді);

- бет бұлшықеттерінің тартылуы (қабақ, ауыз бұрышы, қас ұшы және т.б.); бет тикінің пайда болуы;

- аузы қисайып, ерні керіліп, адам оларды тістей бастайды;

- дене дірілдей бастайды;

- дауыста діріл пайда болады;

- жыпылықтау (жыпылықтау) жиілейді;

- қолдар "қаз терісімен" жабылған;

- есінеу басталады;

- жүрек соғысы жиілейді, бұл тамырлардағы қанның пульсациясының жоғарылауына әкеледі; мойын, маңдай, храмдар, ұйқы артериясындағы тамырлардағы қанның пульсациясы айқынырақ болады;

- кекештену пайда болады;
- жүйкелік жөтел басталады (жөтелу);
- тембр мен дауыс ырғағын бақылау жоғалады;
- жиі және (немесе) күшті жағдайлар орын алса жұтылу сілекей, ал адамның алмасы күрт қозғалады.

Әсер етуден қорқу, сондай-ақ жоспарланған іс-әрекетті күту қуанышы, іс-әрекетке дайындық кезінде эмоционалды күйге опасыздық жасай алады лаңкестік әрекеттер, сол арқылы психологиялық күйзеліс жағдайындағы адамның визуалды диагностикасы үшін "вербальды емес кілттерді" беру.

Бұл ықтимал қауіпті тұлғаларды, соның ішінде лаңкестік әрекетті жасауға дайындалып жатқан лаңкестерді анықтай алатын жасырын мән-жайларды диагностикалауға негізделген эмоционалдық жағдайдың диагностикасы және оның өзгерістері.

Қазіргі уақытта көрнекілікке қызығушылық психодиагностике күн сайын артып келеді. Көрнекі бейнелеу әдістері психо-диагностика белсенді пайдаланамынпсихотерапияда, әлеуметтік тұрғыда-психологиялық тренингтерде, жарнамада, әртүрлі салаларда психо-логиялар. Адамның жеке басын жестишара, поза, жүріс-тұрыс, мимика және басқа да сыртқы көріністер арқылы диагностикалау мәселесіне арналған ғылыми-көпшілік әдебиеттерге қызығушылық артып келеді. Көрнекі ақпаратты оқи білу күнделікті қарым-қатынаста және кәсіби қызметте адамдармен тиімді қарым-қатынас жасау үшін кең мүмкіндіктер береді. Сонымен қатар, визуалды дағдылар психо-диагностика адам өзіне де қолдана алады. Көбінесе көптеген адамдар қорғаныс құралдарының жұмысына байланысты өздерінің психологиялық мәселелерін түсіну қиынға соғады. тері-низмов. Ал адамның физикалық денесінің

сигналдарын зерттеу мүмкіндік береді-ды өзінің нақты психологиялық жағдайын, шынайы тілектері мен қажеттіліктерін жүзеге асыру.

Қарым-қатынас кезінде мыналарды ұстану ұсынылады анықталды-дық қағидаларын.

1. Өзіңізді әңгімелесушінің орнына қою ережесі (рефлексия). Әңгімелесушіні саналы түрде қабылдау, жағдайды оның көзімен қарауға тырысу ұсынылады. Бұл серіктестің ішкі әлеміне енуге, оның жағдайын, ниеттерін, уәждерін, ойлары мен сезімдерін анықтауға мүмкіндік береді.

2. Әңгімелесушіні типтеу ережесі. Бақылау өзен-көрсетіледі белгілі психологиялық мәліметтерге сәйкес қарым-қатынас серіктестерінің түрлерін анықтаудан бастау тжкб-логияларға. Мысалы, белгілі бір типологияға әр түрлі жастағы, әлеуметтік топтарға жататын адамдар ие, кәсіп-сиондық топтарға, әртүрлі темпераменттерге.

3. Дараландыру ережесі. Сүйене отырып типологтар-жеке әңгімелесушінің ерекшеліктері жалпы ерекшеліктермен шектеліп қалмай, болашақта жинақталатын психологиялық мәліметтерді нақтылап, адамның негізгі тұлғалық қасиеттерін (әлеуметтік) ескеру қажет, кәсіп-сиондық, жеке тұлғалар).

4. Қозғалтқышты ойнату ережесі. Серіктестің мінез - құлқының кейбір компоненттерін қайталау ұсынылады: бір қалыпты, бет әлпетін қабылдау, динамикаға қосылу қозғалыс-дық, сөйлеу мәнері мен мазмұны және т.б.б. Көрініс вербалды емес-ның әңгімелесушінің мінез-құлқы оның жеке басын түсінуді айтарлықтай жеңілдетуі мүмкін.

5. Психологиялық бақылаудың сенімділігін төмендететін әлеуметтік-психологиялық әсерлерге төзімділік ережесі. Бақылаушы болуға тырысуы керек объектив-ным, тәуелсіз, алғашқы әсерге бой алдырмаңыз, адамды тек тікелей бақыланатын фактілер бойынша бағаламаңыз. Әңгімелесушіні бір деталь бойынша емес, психологиялық белгілер кешені (мимика, жест-ишара, интонация, қимыл-қозғалыс қарқыны

және т.б.) арқылы бағалау маңызды; әңгімелесушіні әртүрлі сәттерде, әртүрлі жағдайларда зерттеу, шарттарды өзгерту байқаймын-дения. Өз әсерлеріңізді екі рет тексерген жөн, салыстыру-жату бақылау нәтижелері адам туралы бұрын белгілі болған нәрселермен, ұлттық дәстүрлердің әсерін ескеру, тәрбиелеу-тания, вербалды емес мінез-құлықты түсіндіруде қателерді болдырмау үшін қоршаған орта, физикалық денсаулық.

6. Әңгімелесушінің сыртқы келбеті мен мінез-құлқының элементтерін бекіту ережесі. Бақылау нәтижелерін бекіту мыналарға мүмкіндік береді болашақта оларды зерттеген дұрыс. Үш негізгі бар өқб-соба бақыланатын белгілерді бекіту: қарым-қатынас процесінде бақылау нәтижелерін, мүмкіндігінше, зерттелетін субъектіге байқалмай бекіту; қарым-қатынас барысында техникалық құралдарды (бейне және дыбыс жазбаларын) пайдалану; бақылау нәтижелерін қарым-қатынастан кейін бірден жазу.

Адамдардың бір-бірін қабылдауы мен тануы нәтижесінде психологиялық портрет қалыптасады партне-ра қарым-қатынас бойынша.

Вербализация, психологиялық портретті ауызша жаңғырту. Психологиялық портрет – бұл жеке тұлғаның сипаттамаларының жиынтығын қамтитын тұлғаның сипаттамасы.

Адамның психологиялық портретін құрастыру кезінде әдетте тұтас кешен ескеріледі тұлға параметрлерінің, сияқты:

- биопсихикалық қасиеттері (темперамент, жыныстық және жас ерекшеліктері, денсаулық жағдайы);

- психикалық қасиеттері мен процестері (ерекшеліктері интел-дәрістік, тұлғаның танымдық және эмоционалды-еріктік сфераларының);

- мінездемелік қасиеттерді білдіретін әртүрлі-дық қарым-қатынас: басқа адамдарға деген қарым-қатынас (көпшілдік, үстемдік, әдептілік, достық, ымыраға келуге дайын

болу); іске деген көзқарас (жауапкершілік, еңбек-махаббат); өзіне деген қарым-қатынас (қарапайымдылық, тоқмейілсушілік, емес-сенімділік, тәкаппарлық); меншікке деген көзқарас (жомарттық немесе ашкөздік, ұқыптылық немесе салақтық) және басқалар;

- тұлғаның бағыттылығы (қажеттіліктер, мотивтер, өмірлік жоспарлар, құндылық бағдарлары, көзқарастар);

- психикалық білімдер (білім, білік, дағды, әдеттер, өмірлік және кәсіби тәжірибе, мінез-құлық стереотиптері);

- мінез-құлықтың әлеуметтік-психологиялық ерекшеліктері (әлеуметтік және тұлғааралық мәртебе; өмір сүру және жұмыс істеу стилі, қарым-қатынас стилі).

Мұндай параметрлер жиынтығын тестілерді қолдану арқылы кешенді психодиагностикалық зерттеу нәтижесінде ғана алуға болады. Дегенмен, көптеген мәселелерді шешу үшін басқасын пайдалануға болады адамның психологиялық портретін құрастыру тәсілі – сыртқы белгілері бойынша.

Психологиялық портретті сыртқы түріне қарай құрастыру үшін келесілерді қарастырған жөн тұлғаның сыртқы көріністері:

- мимика, жест-ишара, қарқын сөйлеудің интонациялық ерекшеліктері (адамның темпераментін көрсетеді);

- мәлімдемелердің лексикасы мен сипаты (кәсіби тиесілігін көрсетеді);

- мәлімдемелердің мазмұны (мотивтер, құндылық бағдарлары туралы айтады);

- айтылуы (ұлты, тұрақты немесе ұзақ мерзімді тұрғылықты жері туралы айтады);

- қимыл, киім кию тәсілі (жасын, тәжірибесін және мәртебесін бағалауға көмектеседі).

Психологиялық портреттің объективтілігінің адамның күйлері мен қасиеттерінің сыртқы белгілерінің барлық кешенін анықтау және бағалау нәтижесінде ғана қол жеткізуге болады.

Қарым-қатынас серіктесінің психологиялық портретін құрастыру кезінде сипаттаудың басқа тілі қолданылады, бұл қабылдаушының өзінің ерекшеліктеріне байланысты. Сыртқы белгілер негізінде құрастырылған психологиялық портреттерде мыналар ерекшеленетіні атап өтілді пайымдаулардың екі түрі:

- эмоционалды-құндылықты пайымдаулар (олар қабылдаушының әсерлері мен қабылдауына, сондай-ақ оның көзқарастары мен идеяларына байланысты және адамға деген жанашырлықпен немесе антипатиямен анықталады);

- сипаттамалық сипаттамалар (олар қабылданатын адамға қатысты және оның жеке ерекшеліктерімен анықталады).

Осылайша, заманауи бейнелеу диагностикасы әртүрлі ғылыми бағыттар мен әдістерді қамтиды. Психологиялық заңдылықтарды ескеретін психологиялық бақылау әдістері әзірленуде қабылдау-тия және адамдардың бір-бірін түсінуі және адамдардың ерекшеліктерін зерттеу және бағалау үшін қолданылады.

Тұлға, оның бөлімшелері және сызықтардың симметриясы. Тұлға, жоғарыда айтқанымыздай, олардың гармоникалық қатынастарына қарай субъектінің мінез-құлық қоймасы мен адамгершілік қасиеттерін көрсететін үш негізгі бөлімді (аймақты) қамтиды.

Біріншісі – маңдайдың ұшынан қасқа дейін; екіншісі – қастардан мұрынның ұшына дейін, ең соңында үшіншісі – мұрынның ұшынан иектің ұшына дейін.

Бұл үш бөлімше әрқайсысы дербес әрекет ететін үш әлем ретінде қарастырылуы керек.

Бірінші астындабөлу, бастың тәжінен қасқа дейін; жылытар – қастардан мұрынның түбіне дейін; третье – мұрынның түбінен иектің соңына дейін.

Білу тұлғаның осы үш бөлімшесі қажет болғандықтан қажет әрқайсысы олардың ішінен өзіне тән қабілеттерді басқарады, мысалы, сағхобби, құмарлық, инстинкт және т.б. d.

Олардың арасындағы пропорционалды теңдікті неғұрлым көп сақтаса, соғұрлым олар ақыл-ой қабілеттеріндегі біртектілік пен үйлесімділікті көрсетеді, ал қайшылықтар мен эксцентриситеттер азаяды.

Керісінше, егер олардың арасында дұрыс арақатынас болмаса, онда мінезде де оғаштықтар, қарама-қайшылықтар мен эксцентриситеттер болады, сондықтан парасаттылық пен пайымдаудың дұрыстығы зардап шегеді.

Ұсынылатын әдебиеттер:

1. Қазақстан Республикасының Конституциясы 30.08.1995 ж.
2. "ҚР ПО туралы" ҚР Заңы 23.04.2014 ж.
3. Мемлекеттік қызметшілердің әдеп кодексі РК (Мемлекеттік қызметшілердің қызметтік әдеп қағидалары) 29.12.2015 ж. бастап
4. Негіздері профильдеу көліктегі қауіпсіздікті қамтамасыз етуде. Оқу-әдістемелік кешен. // Жалпы ред. Ресей Федерациясының еңбек сіңірген заңгері В.А. Кудина. Санкт-Петербург, Ресей ИМ Санкт-Петербург университеті, 2011.
5. Аврутин Ю.Е., Пряхина М.В., Самарин Н.Ю., Статный В.М. Жедел-ізвестіру психология. Оқу құралы. – М.: Ресей ИМ КҚКО, 2010.
6. Еремина Т.И. Көрнекі психодиагностика. Экспресс-тұлғаны сыртқы түрі, мимикасы және жест-ишарасы бойынша сәйкестендіру әдістері. Оқу құралы. Дондағы Ростов. 2012.
7. Пиз А., Пиз Б. Жаңа дене тілі. М., ЭКСМО баспасы, 2010.
8. Экман Б. Жындыөтірік ологиясы. Санкт-Петербург.: Питер, 2009.
9. Анисимова Н.Н. Көрнекіліктің ерекшеліктері психодиаг-сағыныштар террористтің жеке басы. Қылмыстық ақпараттың бұрмалануын анықтау: Оқу құралы.-әдіс.

жәрдемақы. - 2-ші басылым, қайта басылды-жұм. / Ғылыми. ред. Ю.Н. Демидова. Домодедово: Ресей ІІМ ВИПК, 2007.

10.Ішкі істер органдарының қызметіндегі профильдеу. Оқу құралы. Ред. В.Л. Цветкова. – М.: БІРЛІК-ДАНА, 2014.

11.Фрай О. Анықтау өтірік пен алдау. - М.: Олма-Баспасөз, 2005.

12. Фрай О. Өтірік. Анықтаудың үш әдісі. Өтірікшінің ойын қалай оқуға болады. Өтірік детекторын қалай алдауға болады. – М.: Прайм-Еуробазнак, 2006.

БастапӘУЕСТЕНУ

Кіріспе	3
Дәріс 1. ПО қызметкерлерінің психологиялық қасиеттерін кәсіби дамыту	4
<i>1.ПО қызметкерінің психологиялық қасиеттері</i>	4
<i>2.Полиция қызметкерінің жеке басына қойылатын кәсіби-психологиялық талаптар</i>	7
<i>3. Полиция қызметкері тұлғасының психологиялық ерекшеліктері</i>	11
Дәріс 2. Жанжалды жағдайлардың психологиясы, олардың алдын алу және ПО қызметкерлерінің қызметіндегі шешу	15
<i>1.Қақтығыстардың түсінігі мен түрлері</i>	15
<i>2.Жанжалдың қатысушылары мен себептері</i>	22
<i>3.ПО ұжымындағы жанжалды шешу жолдары</i>	29
Дәріс 3. Құқық қорғау қызметіндегі төтенше жағдайлар мен дағдарыстық жағдайлар	40
<i>1.Төтенше жағдайлар туралы түсінік</i>	40
<i>2.ПО қызметкерінің жеке кәсіптік қауіпсіздігі</i>	47
Дәріс 4. Әдістерді қолдану профильдеу ПО қызметкерлерінің қызметінде	71
<i>1.Ұғым профильдеу. Технология профильдеу</i>	71

<i>2.Көрнекі психодиагностика түсінігі және бақылау әдісі</i>	76
Әдебиет	96

Сагинтаева А.А

**ПО қызметкерлерін практикалық қызметке
кәсіби-психологиялық даярлау
Оқу-әдістемелік құралы**

Жиынтыққа тапсырылды _____ 2024ж.

Офсеттік қағаз. Офсеттік баспа.

Форматы 60х84. $\frac{1}{16}$. Көлемі 6,1.

Авторлық редакцияда жарияланады.

Қазақстан Республикасы ІІМ М. атындағы Ақтөбе заң
институтының баспаханасында басылған. Бөкенбаева
030011, Ақтөбе қ., 41 разъезд, Кадеттер тас жолы,1.