

МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ФОРМИРОВАНИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СОТРУДНИКОВ ПРАВООХРАНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ С ГРАЖДАНАМИ



Арзикулов Дилишод Немаатович

*доктор психологических наук
(DSc), профессор,
Национальный университет
Узбекистана им. М. Улугбека*

*psixologiya fanlari doktori
(Dsc), professor,
M. Ulug'bek nomidagi
O'zbekiston Milliy universiteti*

*Doctor of Psychology (Dsc),
Professor, M. Ulugbek National
University of Uzbekistan*



Ерназаров Солижсон Еркинович

*кандидат экономических наук
Исследовательский институт
криминологии Республики
Узбекистан*

*iqtisod fanlari nomzodi
O'zbekiston Respublikasi
Kriminologiya tadqiqot instituti*

*Candidate of Economic Sciences
Research Institute of
Criminology of the Republic of
Uzbekistan*

Аннотация. В статье проводится теоретико-методологический анализ процесса формирования психологического взаимодействия сотрудников правоохранительных органов с гражданами. Особое внимание уделяется раскрытию роли психологических знаний в установлении конструктивного и доверительного контакта. Рассматриваются методологические подходы и психологические механизмы совершенствования профессионального общения, а также пути развития личностных и коммуникативных качеств, способствующих успешному применению психологических методов.

Ключевые слова: общение, коммуникация, профессиональная деятельность, психологическое воздействие, процесс общения, психологический барьер, социально-психологические качества.

METHODOLOGICAL BASIS FOR THE FORMATION OF PSYCHOLOGICAL INTERACTION BETWEEN LAW ENFORCEMENT OFFICERS AND CITIZENS

Abstract. This article provides a theoretical and methodological analysis of the development of psychological interactions between law enforcement officers and citizens. Particular attention is paid to the role of psychological knowledge in establishing constructive and trusting relationships. The article examines methodological approaches and psychological mechanisms for improving professional communication, as well as ways to develop personal and communicative qualities that contribute to the successful application of psychological methods.

Keywords: psychological interaction, law enforcement officers, communication, public safety, professional competence, methodological approach, trust, effective communication, professional development.

Современные условия развития общества предъявляют особые требования к деятельности сотрудников правоохранительных органов, в основе которой лежит не только правовая, но и психологическая компетентность. Эффективное выполнение профессиональных обязанностей невозможно без установления конструктивного и доверительного взаимодействия с гражданами, направленного на обеспечение общественной безопасности, предупреждение конфликтных ситуаций и укрепление авторитета правоохранительных структур.

Формирование психологического взаимодействия между сотрудниками правоохранительных органов и гражданами представляет собой сложный и многогранный процесс, включающий элементы эмпатии, коммуникативной культуры, эмоциональной устойчивости и этики профессионального общения. Уровень психологического контакта во многом определяет качество правоприменительной деятельности, доверие населения к государственным институтам и социальную стабильность в целом.

Методологические основы данного процесса охватывают систему научных подходов, принципов и методов, обеспечивающих целостное понимание природы психологического взаимодействия и условий его успешного формирования. Исследование данной проблематики имеет не только теоретическое, но и практическое значение, поскольку позволяет выработать эффективные стратегии коммуникации, способствующие повышению профессиональной культуры и результативности правоохранительной деятельности.

Как известно, национальный характер народов, проживающих в Узбекистане, представляет собой совокупность уникальных черт и качеств. Национальный характер включает в себя волевые качества, такие как независимость, стойкость, принципиальность, самообладание, терпеливость, решительность и мужество. Кроме того, он охватывает нравственные качества как воспитанность, вежливость, чистоплотность, дисциплинированность, искренность, справедливость, гуманность и другие. Национальный характер также выражает отношение человека к другим и к самому себе, вызывая те или иные эмоции и чувства по отношению к окружающим [2].

В сфере обеспечения общественной безопасности защиту национальных интересов осуществляют сотрудники правоохранительных органов и военнослужащие, которые, используя свои психологические знания, взаимодействуют с гражданами. Они участвуют в предотвращении преступлений, разрешении различных конфликтов и устанавливают социальные контакты с представителями различных национальностей (этносов), религиозных конфессий, а также с людьми разных возрастных категорий и профессиональных групп.

В этом процессе они применяют практические знания в области психологической оценки таких факторов, как возраст, пол, этническая принадлежность, профессиональная деятельность и конкретная ситуация. Эти знания охватывают правовую и социальную психологию, этнопсихологию, религиозную, политическую и военную психологию.

Общение – это чрезвычайно сложный процесс, который включает в себя совокупность экономических, политических, правовых, социальных и духовных отношений и взаимодействий между людьми. В процессе общения интегрируются как внутренние, так и внешние особенности всех видов культуры. Поэтому формирование общения на уровне требований исторической преемственности и современности обеспечивает гармонию и взаимосвязь внутренней и внешней культуры сотрудников правоохранительных органов.

Таким образом, актуальность исследования обусловлена необходимостью научного осмысления методологических основ формирования психологического взаимодействия

между сотрудниками правоохранительных органов и гражданами, что в конечном итоге способствует укреплению доверия общества к органам правопорядка и повышению эффективности их функционирования.

Культура общения сотрудников правоохранительных органов с гражданами представляет собой систему нравственно-эстетических и правовых отношений. Эти отношения регулируются нормами и принципами, закрепленными в законах, указах, регламентах и приказах, и охватывают взаимодействие с личностями, семьями, трудовыми коллективами, социальными группами, различными общественными и государственными организациями, учреждениями, а также с гражданами иностранных государств.

Профессиональное общение играет важную роль в деятельности каждого сотрудника правоохранительных органов и военнослужащего. Именно поэтому психологические закономерности и механизмы общения активно задействуются в процессе их работы.

Опираясь на закономерности общения, сотрудник устанавливает межличностные отношения. В системе такого взаимодействия задействуются все познавательные процессы личности, включая память, внимание, восприятие, ощущения, мышление и воображение [1]. Эти процессы способствуют развитию логического мышления сотрудника, умению связывать текущую ситуацию с прошлым опытом, навыкам анализа и сравнения, а также полноценному восприятию объекта и условий взаимодействия.

В процессе своей деятельности люди естественным образом взаимодействуют с другими. В этом процессе они обмениваются информацией, оказывают друг на друга влияние, обучают и делятся опытом. Такое взаимодействие в межличностных отношениях называется общением, которое является важнейшей стороной любой деятельности, через него раскрывается сущность человека. Оно способствует взаимопониманию и гармонии в выполнении задач, или же, напротив, становится причиной конфликтов, этических противоречий и разногласий на рабочем месте.

Общение (или коммуникация), является одной из форм взаимодействия между людьми. Оно представляет собой процесс обмена сообщениями, которые отражают восприятие реальности, и является неотъемлемой частью социальной жизни. Общение служит средством формирования и функционирования как индивидуального, так и социального сознания.

В процессе совместной деятельности людей через общение организуется целенаправленное сотрудничество, происходит обмен опытом, приобретаются трудовые и жизненные навыки, а также удовлетворяются духовные потребности [6].

Общение также представляет собой процесс обмена новой информацией. Об этом образно высказался Бернард Шоу: *«Если у меня есть одно яблоко и у вас одно яблоко, и мы ими обменяемся, у каждого останется по одному яблоку. Но если у каждого из нас есть по одной идее, и мы ими обменяемся, то у каждого будет по две идеи»* [5]. Этот пример наглядно показывает, как в процессе общения формируются и обогащаются идеи и мысли.

Сотрудники правоохранительных органов и военнослужащие вступают в непосредственное общение с гражданами при выполнении своих служебных обязанностей. Эффективность их служебной деятельности зависит от способности вступать в контакт с людьми и устанавливать психологическое взаимодействие. Коммуникативные качества являются важной составляющей профессионального мастерства сотрудников правоохранительных органов.

Современная практика деятельности правоохранительных органов в различных странах мира показывает, что уровень общественного доверия к полиции напрямую связан с качеством

психологического взаимодействия между сотрудниками и гражданами. Согласно данным *Gallup Global Law and Order Report (2021)*, около 70% взрослого населения 122 стран выражают доверие к местной полиции, однако этот показатель существенно варьируется в зависимости от профессиональной культуры и коммуникативных навыков сотрудников [10].

Исследования *OECD (2024)* подтверждают, что психологическая подготовленность и коммуникативная компетентность являются ключевыми факторами доверия граждан к органам правопорядка. Практика внедрения программ по развитию навыков деэскалации и эмпатийного общения показывает, что после их прохождения количество конфликтных ситуаций снижается в среднем на 15–25% [9].

В Узбекистане также наблюдается положительная динамика: в 2024 году количество зарегистрированных правонарушений снизилось на 18 363 случая по сравнению с предыдущим годом. Реализуемые реформы и развитие принципов *community policing* способствуют укреплению доверия между сотрудниками правоохранительных органов и гражданами, что является важным условием повышения общественной безопасности [11].

Проблематика формирования психологического взаимодействия между сотрудниками правоохранительных органов и гражданами является одной из ключевых в современной юридической и психологической науке. В условиях трансформации общественных отношений и роста требований к качеству правоохранительной деятельности возрастает значимость психологической культуры и коммуникативной компетентности сотрудников, обеспечивающих эффективное взаимодействие с населением.

Психологический контакт рассматривается как динамическая система взаимопонимания, доверия и сотрудничества между представителем власти и гражданином. Его успешное формирование определяется совокупностью факторов: профессиональной подготовкой сотрудников, их личностными особенностями, эмоционально-волевой устойчивостью, уровнем эмпатии и способностью к конструктивному диалогу.

Методологическая база изучения данного феномена опирается на принципы системного, личностно-ориентированного и деятельностного подходов. Системный подход позволяет рассматривать процесс психологического взаимодействия как целостное образование, включающее когнитивные, эмоциональные и поведенческие компоненты. Личностно-ориентированный подход акцентирует внимание на индивидуальных особенностях субъектов общения – их мотивации, установках, ценностных ориентациях. Деятельностный подход раскрывает психологический контакт как профессионально значимую деятельность, направленную на достижение социально-положительного результата.

Как утверждают специалисты, процесс широкого применения различных типов общения оказывает значительное влияние на состояние человека. Полное предоставление информации в ходе общения и сигнал о её правильном восприятии создают состояние удовлетворения, что активизирует процесс общения и способствует его дальнейшему развитию [8].

Каждое общение может преследовать несколько целей. Например, сотрудник органа предварительного расследования, следователь, исходя из степени причастности человека к событиям, может проверить имеющиеся у него доказательства или стремиться расширить их. Общение всегда связано с природой человека, и, скажем, человек может быть конфликтным, а конфликты возникают в результате противоречий. В таких случаях необходимо изучить ситуации, которые могут привести к конфликту.

Сотрудники правоохранительных органов должны обладать глубокими знаниями, навыками и следующими социально-психологическими качествами для общения с гражданами:

- Способность быстро устанавливать контакт с незнакомыми людьми и находить общий язык с ними;
- Умение слушать других людей;
- Способность оказывать психологическое воздействие на других;
- Умение преодолевать психологические барьеры в процессе общения и т.д.

Сотрудники правоохранительных органов обладают специфическими особенностями в своей коммуникативной деятельности, которая включает ряд психологических характеристик. Во-первых, это уникальные аспекты внутреннего общения, а во-вторых, сложности, с которыми оно связано [3].

Особенность данного общения заключается в его профессиональной направленности. Например, сотрудники органов предварительного расследования, такие как следователи и дознаватели, общаются с людьми, нарушившими общественный порядок или совершившими преступления, а также со свидетелями и потерпевшими, чтобы установить факты. В то время как сотрудники правоохранительных органов стремятся раскрыть правду, преступники, наоборот, пытаются скрыть преступление, предоставить ложную информацию и избежать уголовной ответственности.

Сотрудник органа предварительного расследования – следователь или дознаватель, действует в рамках процессуальных законов, что означает, что несмотря на отрицательное отношение к преступнику, он обязан вступать с ним в общение.

В процессе общения также необходимо учитывать уникальные аспекты объекта общения. Следует отметить, что в большинстве случаев преступники являются аморальными, безнравственными и нечестными людьми. В результате, в ходе общения возникают различные психологические барьеры, многие из которых создаются искусственно [4].

В процессе общения могут возникать следующие психологические барьеры:

1. Мотивационные барьеры – проявляются, когда человек отказывается вступать в общение или не желает вести его корректно и ясно.

2. Интеллектуальные барьеры – возникают, когда знания человека в определенной области, его логическое мышление и юридическая грамотность значительно выше, чем у собеседника.

3. Эмоциональные барьеры – связаны с психологическим состоянием участников общения, такими как агрессия, страх, нервозность, унижение и другие эмоциональные реакции.

4. Барьер воспитательного процесса – возникают у сотрудников правоохранительных органов при работе с трудными подростками, неблагополучными семьями или ранее осужденными людьми в рамках профилактических мероприятий.

Существуют несколько этапов установления психологического контакта:

1. прогнозирование будущего общения;
2. создание внешних факторов, облегчающих контакт;
3. проявление внешних коммуникативных качеств;
4. определение общих и нейтральных интересов;
5. устранение нарушений в общении;
6. индивидуальное влияние.

Прогнозирование будущего общения. Для эффективного установления психологического контакта желательно иметь первоначальные планы. Для этого необходимо иметь информацию о человеке, с которым предстоит общение. Также знание психологических

особенностей человека помогает наладить контакт. Кроме того, эмоциональные психологические качества, такие как раздражительность, агрессивность, скрытность, подозрительность и другие, могут негативно повлиять на установление контакта. Эти качества должны учитываться в процессе прогнозирования.

Создание внешних факторов, облегчающих контакт. В любых ситуациях общения внешние факторы должны соответствовать социальным условиям. Важно, чтобы ничто не мешало собеседнику и не отвлекало его внимание. В течение общения необходимо поддерживать атмосферу доверия.

Проявление внешних коммуникативных качеств. Культура речи, мимика, внешний вид – все это играет важную роль в установлении психологического контакта и приносит положительные результаты. В ответ собеседник также может испытывать положительные эмоциональные переживания, что является необходимым условием для успешного общения. С самого начала общения стоит стремиться к согласию.

Определение общих и нейтральных интересов. В начале общения важно найти общий язык с собеседником. Для решения этой задачи полезно выявить общие и нейтральные интересы, например, коллекционирование марок, спорт, путешествия и другие увлечения. Нахождение общих интересов способствует возникновению положительных эмоций. Это способствует сближению с собеседником. Нейтральные интересы облегчают психологическую атмосферу и уравнивают позиции.

Устранение нарушений в общении. В процессе установления психологического контакта следует обратить особое внимание на устранение нарушений в общении, так как они могут привести к будущему эмоциональному напряжению или повлиять на развитие общения. К таким нарушениям относятся негативные факторы, такие как вмешательство посторонних людей и другие помехи в процессе общения. Устранение этих нарушений является обязательным условием для установления психологического контакта.

Индивидуальное влияние. На заключительном этапе установления психологического контакта важно оказать индивидуальное влияние на собеседника. Цель этого воздействия – получить достоверную информацию от собеседника, а также установить доверительные отношения для будущего общения.

Успех общения во многом зависит от особенностей личных качеств и достоинств человека. В частности, если у человека развиты положительные качества (вежливость, скромность, человечность, правдивость, сознательность и другие), то процесс общения проходит более успешно. Ведь для того, чтобы общение было успешным, люди должны правильно понимать друг друга и быть искренними.

Сотрудники правоохранительных органов должны обратить внимание на следующие закономерности и механизмы общения для обеспечения общественного порядка и сотрудничества с населением:

- мнение собеседника должно быть выражено просто, ясно и кратко, его мысли следует внимательно анализировать;
- в процессе общения с правонарушителем необходимо вести разговор чётко, кратко и вежливо;
- разработать механизм активного слушания собеседника;
- проявлять интерес к информации, предоставляемой собеседником. Если информация, предоставленная следователю, непонятна, следует вежливо попросить повторить некоторые мысли и фразы;

- не обращать внимания на негативные факторы, влияющие на общение (звонки, посторонние лица в коридоре и прочее);
- обращать внимание на мимику, жесты и реакции собеседника, подытоживать информацию, анализировать её, уточнять факты, при необходимости переходить к действиям;
- одним из основных требований к сотруднику является развитие его способности слушать.

На практике, как показано в наблюдениях, некоторые неопытные сотрудники органов предварительного следствия сталкиваются с трудностями при общении с гражданами. Опыт не приходит сразу, он проявляется постепенно. Например, сотрудник органа предварительного следствия, ежедневно общаясь с гражданами по вопросам правонарушений, нарушений общественного порядка или бытовых конфликтов, обычно сталкивается с негативными эмоциями, которые мешают нормальному процессу общения.

В заключение, необходимо особо подчеркнуть, что деятельность сотрудников правоохранительных органов невозможно представить без общения. Поэтому, в процессе общения с гражданами, они должны обладать профессиональными навыками:

- развивать психологическую устойчивость и терпимость;
- научиться устранять и предотвращать негативные эмоции;
- устранять психологическое напряжение;
- развивать психологическую и педагогическую культуру общения.

Сотрудники правоохранительных органов должны учитывать возраст, пол, социальное положение, здоровье, национальность граждан, а также их отношение к правоохранительным органам и условия, в которых происходит общение.

Необходимо помнить, что каждое слово, выражение, интонация, манера поведения, жесты и внешний вид сотрудника правоохранительных органов находятся под пристальным вниманием граждан. Поэтому сотрудники должны вести общение на высоком юридическом уровне, при этом проявляя психологическую чуткость, доброжелательность, законность, справедливость и преданность делу.

Рекомендации. Установление эффективного психологического контакта между сотрудниками правоохранительных органов и гражданами является важной частью их профессиональной деятельности. Правильное общение способствует не только решению конкретных задач, но и поддержанию общественного порядка, укреплению доверия к правоохранительным органам. Важнейшие аспекты методологии установления психологического контакта можно разделить на следующие этапы:

1. Подготовка к общению

Прежде чем вступить в контакт с гражданином, сотрудник должен быть готов как психологически, так и практически. Это включает в себя:

- а) понимание ситуации, в которой происходит общение;
- б) знание психоэмоциональных особенностей собеседника (например, возможное напряжение, агрессия или страх);
- в) настрой на профессиональное поведение и контроль эмоций.

2. Создание благоприятной атмосферы для общения

Важно установить такую атмосферу, в которой гражданин будет чувствовать себя комфортно и уверенно. Это может включать:

- а) приветливое обращение и внимательность;
- б) использование спокойной и четкой интонации;

в) создание доверительного климата с помощью невербальных сигналов, таких как мимика и пантомимика.

3. Использование эмпатии и сочувствия

Для успешного общения с гражданами сотрудники должны проявлять эмпатию – способность понять и разделять чувства другого человека. Это поможет снизить уровень агрессии и напряжения, особенно в стрессовых ситуациях.

4. Управление эмоциями

Важно, чтобы сотрудник правоохранительных органов оставался спокойным и сдержанным, несмотря на эмоциональные проявления со стороны граждан. В случае возникновения конфликтной ситуации необходимо:

- а) избегать ответных агрессивных действий;
- б) сохранять профессиональную дистанцию, не позволяя эмоциям затмить здравый смысл.

5. Использование вербальных и невербальных средств коммуникации

Эффективное общение включает в себя как словесные, так и невербальные элементы:

- а) ясность речи, уверенность в словах;
- б) поддержание зрительного контакта;
- в) подходящая поза, которая свидетельствует о готовности к общению и уважении к собеседнику.

6. Психологическая адаптация в процессе общения

В процессе общения необходимо адаптировать стиль взаимодействия в зависимости от реакции собеседника, его эмоционального состояния и уровня готовности к диалогу. Это может означать изменение подхода, тональности или даже темпа разговора.

7. Завершение общения

Важно правильно завершить общение – подводя итог, если это необходимо, или оставив открытым для дальнейших вопросов. Позитивное завершение контакта укрепляет доверие граждан к правоохранительным органам.

Эти принципы и методы помогают сотрудникам правоохранительных органов не только эффективно решать профессиональные задачи, но и строить доверительные отношения с гражданами, способствуя улучшению имиджа правоохранительных структур в обществе.

Использованные источники / References

1. Андреева, Г. М. Социальная психология: учебник для вузов / Г.М. Андреева. – М.: Аспект Пресс, 2014.
2. Арзикулов Д.Н., Дусанов Н.Э. Ички ишлар ходимларининг касбий маданияти. Ўқув қўлланма. – Т., 2010.
3. Арзикулов Д.Н. Jamoat xavfsizligini ta'minlashda fuqarolar bilan psixologik muloqat o'rnatish usullari. MAKOAT XAVFSIZLIGI Ilmiy-amaliy jurnali, 2023-yil, 2-soni.
4. Арзикулов Д.Н. Milliy gvardiya harbiy xizmatchi va xodimlari kasbiy madaniyatining ijtimoiy-psixologik omillari. Monoqrafiya. – Т.: Жамоат хавфсизлиги университети босмахонаси. Тошкент вил. 2023.
5. Бодалев А.А. Личность и общение. – М., 1983.
6. Еникеев М.И. Юридическая психология. – М., 2005.
7. Коган М.С. Мир общения. – М., 1990.
8. Каримова В.М. Социал психология. Дарслик. – Т., 2020.
9. OECD. (2024). OECD Survey on Drivers of Trust in Public Institutions – 2024 Results: Building Trust in a Complex Policy Environment. Paris: OECD Publishing. DOI: 10.1787/9a20554b-en. https://www.oecd.org/en/publications/oecd-survey-on-drivers-of-trust-in-public-institutions-2024-results_9a20554b-en/full-report.html OECD+2OECD+2
10. Gallup. (2021). Global Law & Order Report: Trust in Police and Public Safety. https://news.gallup.com/poll/403937/global-progress-safety-confidence-police-stalls.aspx?utm_source=chatgpt.comReddit+1.
11. Ўзбекистон Республикаси Ички ишлар вазирлиги. (2024). Жиноятчилик ҳолати ва жамоат хавфсизлигини таъминлаш бўйича 2024 йил статистик маълумотлар. <https://iiv.uz>.