

ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ МОДЕЛЬ СЛУЖЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КАК ИНСТРУМЕНТ СОЗДАНИЯ СИСТЕМЫ ЕЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

А.Г. Караяни

Обосновывается актуальность проблемы психологического обеспечения служебной деятельности, проводится анализ структурного и функционального аспектов психологической модели служебной деятельности и возможностей её использования для эффективного решения служебных задач. Психологическая модель служебной деятельности включает в себя следующие компоненты: предмет взаимодействия (мотив деятельности каждой стороны), взаимодействующие стороны, групповые психологические феномены, способы действий, средства взаимодействия, среда деятельности. Для детализации каждой составляющей психологической модели служебной деятельности были выделены группы факторов, определяющих активность сотрудников при выполнении служебных задач: оперативные, эколого-эргономические, социальные, психофизиологические, психологические.

Ключевые слова: психология служебной деятельности, психологическая модель, психологическое обеспечение служебной деятельности, факторы активности сотрудников при выполнении служебных задач.

Анализ существующих подходов к организации психологического обеспечения различных задач служебной деятельности показывает, что иногда они строятся на основе аналогии (опыта решения подобных задач в своем и других силовых ведомствах), подбора (выбора релевантных конкретной задаче мероприятий из общего перечня направлений психологического обеспечения) и предположения (исходя из представлений о том, какие мероприятия будут способствовать повышению эффективности решения задачи). Это видно из ряда публикаций должностных лиц, связанных с планированием и реализацией психологического обеспечения служебной деятельности, докладов в процессе добровольной общественной сертификации психологов силовых ведомств и т. д.

Такие подходы фрагментарны, бессистемны, их применение ведет к обеднению содержания, направлений, технологий психологического обеспечения. Иногда упускаются наиболее существенные психологические факторы эффективности служебной деятельности. Например, при планировании системы психологического обеспечения выполнения внезапно возникающих задач в условиях высокогорья не учитываются провоцируемые

гипоксией психологические особенности сотрудников (нарушение концентрации и устойчивости внимания, снижение скорости обнаружения целей, точности наведения оружия на цель, обострение акцентуированных черт характера, быстрая утомляемость, астения), изменения в их взаимодействии с сослуживцами (ухудшение психологического климата, снижение коммуникативной активности, повышение конфликтности). Не уделяется должного внимания отсутствию у сотрудников навыков ориентирования в горной местности, опыта ведения огня по высотным целям. При организации психологического обеспечения служебной деятельности в условиях экстремально низких или высоких температур сотрудники не всегда обучаются способам обнаружения признаков замерзания у себя и сослуживцев, оказания психологической помощи замерзающим, приемам теплокоррекционного тренинга. В ходе выполнения задач в ночных условиях недооценивается важность формирования у сотрудников навыков повышения качества ночного зрения, ведения наблюдения и огня в темноте, эффективного использования слухового и обонятельного анализаторов.

Одним из самых серьезных недостатков при организации психологического обеспечения служебной деятельности является отсутствие внимательного интереса к этнопсихологическим, конфессиональным, боевым качествам, актуальным психическим состояниям противника (преступников, террористов), населения, проживающего в районе выполнения боевой задачи.

Ясно, что игнорирование подобных и других важных аспектов психологической реальности решения служебных задач существенно снижает эффективность их психологического обеспечения. Решение этой проблемы лежит в плоскости осуществления модельного подхода к служебной деятельности и системе ее психологического обеспечения.

Психологическая работа осуществляется на двух уровнях: на уровне понимания психологических явлений и на уровне управления психологическими явлениями (Бархаев, 2003). На первом уровне конкретное психологическое явление выделяется из целостной реальности, описывается посредством психологических терминов, называется, классифицируется, объясняется и представляется в виде **модели**. На втором уровне оно подвергается целенаправленной коррекции. Попытки управления тем или иным психологическим явлением без предварительного построения его модели являются профанацией (Караяни, 2006).

В литературе под моделью, как правило, понимается любой образ, аналог (мысленный или условный: изображение, описание, схема и т. п.) какого-либо объекта, процесса или явления, используемый в качестве его «заместителя», «представителя». Используя эту общую дефиницию, можно дать определение психологической модели служебной деятельности сотрудников. Она представляет собой мысленный образ (аналог, своеобразная карта) психических процессов и явлений, имеющих место в конкретной служебной деятельности.

Служебная деятельность – многообразная, обладающая разными ипостасями, «ликами» реальность. Так, оперативно-розыскная, боевая, охранная, пенитенциарная, спасательная и другие деятельности в значительной степени различаются по психологическим условиям их осуществления. Естественно, содержание психологической модели каждого вида деятельности будет иметь качественную специфику. Например, учитывая, что служебная деятельность сотрудника пра-

воохранительных органов – это, главным образом, непосредственное или опосредованное (через документы, технические средства) взаимодействие с различными (индивидуальными или групповыми) партнерами (подчиненными, руководителями, сослуживцами, подозреваемыми, преступниками, пострадавшими, свидетелями и т. п.), то для построения психологической модели можно воспользоваться разработанной в военной психологии моделью взаимодействия (Караяни, 2013а; Караяни, 2013б).

Используя эту несколько усовершенствованную структурно-логическую схему, можно представить психологическую модель служебной деятельности, которая включает следующие элементы.

1. Предмет взаимодействия (мотив деятельности каждой стороны). Системообразующим элементом психологической модели профессиональной деятельности является ее предмет – действующий мотив. Так, при розыске и задержании преступника предметом взаимодействия является воля противоборствующих сторон. Цель оперативного сотрудника – сломить волю преступника к сопротивлению, подчинить ее требованиям правовых норм, обеспечить его требуемое поведение. Цель преступника – противостоять воле оперативного сотрудника, заставить его отказаться от выполнения своих функциональных обязанностей или существенно снизить эффективность его деятельности. При взаимодействии с сослуживцами предметом вступает взаимопонимание партнеров.

Предмет определяет качественно-количественные параметры всех остальных элементов модели.

2. Взаимодействующие стороны – коммуниканты (партнеры, оппоненты, противники) с сформировавшимся у них ресурсом взаимодействия (образы ситуации взаимодействия, установки, цели, мотивы, эмоциональный настрой, навыки эффективных действий в различных ситуациях, психофизиологические возможности, уровни профессионализма).

Наличие сильной мотивации определяет настрой и силу воли стороны к овладению предметом взаимодействия. От профессионализма зависит степень психофизиологической вовлеченности сотрудника в ситуацию профессиональной деятельности, ее «психофизиологическая цена».

Качественно-количественная характеристика взаимодействующих сторон определяет

выбор средств, методов взаимодействия, требования к групповым характеристикам и статусу партнеров по взаимодействию. Так, противоборство с высокомотивированным, профессионально подготовленным, настроенным на борьбу противником, требует иногда не только аналогичных психологических кондиций сотрудника правоохранительных органов, но и эффективного профессионального взаимодействия с сослуживцами, подключения более высокостатусных сил.

3. Групповые психологические феномены – влияющие на достижение цели взаимодействия групповые мнения, настроения, традиции, совместимость, сплоченность, авторитетность руководства взаимодействующих сторон. По существу, эти феномены, так или иначе, включены в предмет взаимодействия. Поэтому нередко, например, для пресечения противоправной деятельности преступной группы требуется нарушение ее сплоченности, подрыв авторитета «вожака», разрушение криминальных традиций.

Служебная деятельность сотрудника правоохранительных органов – деятельность коллективная. От степени психологической совместимости, сплоченности, взаимовыручки сотрудников, содержания коллективного мнения и настроения в значительной мере зависит успешность решения служебных задач.

4. Способы действий – стратегии, тактика, формы, виды, приемы взаимодействия сторон. В зависимости от характеристик предмета взаимодействия и взаимодействующих сторон ими могут использоваться такие способы действий, как сотрудничество, противоборство (конкуренция), согласие (консенсус), подчинение, избегание.

5. Средства взаимодействия – вербальные и невербальные коммуникативные средства, средства рукопашного боя, боевое оружие, специальная техника и др. Идеальной является ситуация, когда сотрудник достигает цели служебной деятельности (овладевает предметом) с использованием исключительно коммуникативных средств (вербальных или невербальных). Это требует высочайшего искусства общения.

6. Среда деятельности – совокупность условий взаимодействия, подразделяемых на оперативные (специфика оперативной ситуации – захват преступника, освобождение заложников и т. д.), социальные (состояние общественного и группового мнения, настроения, сплоченности и т. д.), эколого-

эргономические (природно-географические, погодно-климатические и технико-технологические обстоятельства выполнения служебной задачи).

Таким образом, в *структурном плане* психологическая модель служебной деятельности состоит из качественно различных феноменов, оказывающих прямое или опосредованное влияние на психику сотрудников правоохранительных органов. Однако простая совокупность этих феноменов не может быть названа моделью.

В *функциональном отношении* психологическая модель служебной деятельности обладает следующими свойствами. Во-первых, модель должна отражать совокупность всех психических явлений, имеющих место в реальной служебной деятельности. Например, при планировании операции по восстановлению конституционного порядка в Чеченской республике зимой 1995 г. из психологической модели предстоящих действий «выпал» такой элемент, как социальная среда, в частности, возможность сопротивления правоохранительным органам и воинским частям со стороны местного населения. В результате были неправильно представлены такие элементы модели, как способы и средства решения служебно-боевых задач и рассчитаны временные характеристики антитеррористической операции. Следовательно, при планировании психологического обеспечения служебной деятельности необходимо учитывать состояние, видеть динамику развития и планировать оптимизацию каждого элемента ее психологической модели.

Во-вторых, модель должна отражать характер взаимосвязи психических явлений в служебной деятельности – изменение одного влечет изменение всех остальных. Например, состояние общественного мнения о правоохранительной или преступной деятельности способно повлиять на вид средств, используемых для обеспечения правопорядка, на способы действий и психологическое состояние личного состава и т. д. Таким же образом применение преступниками особо жестоких способов совершения правонарушений или направленность их против детей может коренным образом изменить общественное мнение о преступности, допустимых способах и средствах борьбы с ней. Захват террористами ядерного, химического или бактериологического оружия влечет за собой изменение тактики действий личного состава, использова-

ние специальных средств защиты, специфические состояния психики сотрудников и взаимоотношений между ними. Применение бандами тактики засадных действий обуславливает выбор оружия, специальную психологическую подготовку сотрудников и т.д. Психологическое разобщение в преступной группе позволяет решить служебную задачу переговорщиками преимущественно коммуникативными средствами, без использования специальной техники и спецсредств.

Из сказанного вытекает положение о том, что влиять на ход и исход служебной деятельности можно путем изменения качественного состояния любого из элементов модели. То есть в каждом элементе служебной модели потенциально содержится психологический ресурс решения конкретной задачи (Караяни, 2013а; Караяни, 2013б). Даже противник (преступник, враг) может стать ресурсом эффективной деятельности, когда он психологически истощен, подавлен, дезориентирован, дезорганизован. В этой связи искусство психологов, руководителей, сотрудников состоит в том, чтобы перевести психологический ресурс из потенциального состояния в актуальное.

3. Модель позволяет прогнозировать динамическое изменение каждого элемента в ходе профессиональной деятельности. Владение информацией об изменении того или иного элемента модели позволяет предугадывать характер, силу и направленность изменения других элементов. Например, усиление разобщенности в преступной среде может служить основанием для предположения о возможной активизации преступников, усилении агрессивности и жестокости индивидуальных преступлений.

4. Модель позволяет создавать действенные системы психологического обеспечения профессиональной деятельности личного состава правоохранительных органов. То есть использование модели дает возможность на практике осуществить **системный подход** к планированию служебной деятельности сотрудников: осуществлять комплексную оценку профессиональных ситуаций, учитывать актуальное состояние каждого элемента, осуществлять влияние на предмет служебной деятельности с различных сторон.

Выделенные элементы психологической модели служебной деятельности сотрудников правоохранительных органов важны, но очень крупны и общи для практического использования в системе ее психологического обеспе-

чения. Их операционализация может быть достигнута путем разложения каждой составляющей модели на элементы, доступные для измерения, оценки, изменения. Этого можно достичь путем выделения факторов (причин, движущих сил, важных обстоятельств), определяющих активность сотрудников при выполнении служебных задач, более детально характеризующих каждую составляющую психологической модели служебной деятельности.

Представленная психологическая модель служебной деятельности позволяет выделить следующие группы таких факторов.

1. Оперативные факторы: вид взаимодействия с оппонентами (сотрудничество, противоборство, консенсус, подчинение, избегание), видов и способов действий (переговоры, боестолкновение, засада и т. п.); вид используемых средств взаимодействия (коммуникативные, специальные, оружие, спецсредства); наличие фактов или угрозы насилия, гибели и ранений людей; продолжительность непрерывного участия в выполнении задач служебной деятельности; выполнение задач в отрыве от основных сил; наличие информационно-психологического противоборства.

2. Эколого-эргономические факторы: природно-географические (горы, пустыня, лес, крайний Север и т. д.); погодноклиматические (жара, холод, гипоксия, осадки); технико-технологические (непереносимый шум, вибрация, запахи, воздействия химических веществ и т. п.).

3. Социальные факторы: отношение общества (особенно населения в районе выполнения задачи) к правоохранительной деятельности и противоправной деятельности; сплоченность противоборствующих групп; авторитетность руководства противоборствующих групп.

4. Психофизиологические факторы: чрезмерное физическое напряжение, дистресс; усталость; монотония; сильная задолженность сна и отдыха; сенсорная депривация; голод, жажда; боль.

5. Психологические факторы: *первичные:* психологическая готовность к выполнению служебных задач и психологическая устойчивость к стресс-факторам служебной деятельности. Обе эти переменные состоят из одних и тех же компонентов, но находящихся в различных иерархических отношениях (Корчемный, 2005). Важнейшими компонен-

тами являются: 1) когнитивный (знание особенностей индивидуальной и групповой психологии противоборствующей стороны, ее сильные и слабые стороны, привычные паттерны и схемы действий; представление о социальном фоне и эколого-эргономических обстоятельствах выполнения задачи; знание того, какую задачу, во взаимодействии с кем, в какой последовательности, в каком временном интервале, с помощью каких средств выполнить и т. д.); мотивационный (наличие широких социальных, коллективно-групповых и индивидуальных мотивов качественного выполнения задачи); эмоционально-волевой (настрой на выполнение задачи; стеничные эмоциональные состояния; умение сотрудников оказывать взаимную психологическую поддержку; владение сотрудниками приемами эмоционально-волевой саморегуляции); операциональный (мастерское владение оружием, спецтехникой, приемами рукопашного боя и т. д.). Уровень сформированности у сотрудников первичных психологических качеств выступает своеобразным «фильтром», сквозь который осуществляется влияние на их поведение всех перечисленных выше факторов. Именно от состояния психической готовности и устойчивости зависит характер реакции сотрудника на *вторичные психологические факторы*: опасность для собственной жизни (здоровья) и жизни (здоровья) близких людей; новизна, неожиданность, внезапность наступления экстремальной ситуации; участие в жестоком насилии по отношению к противнику; крайне высокая ответственность за результаты своей деятельности; противоречивость, острая нехватка или чрезмерный избыток жизненно важной информации; сочетание нескольких видов деятельности; предельно высокий темп работы.

Перечисленные факторы, вытекающие из психологической модели служебной деятельности, определяют уровень активности и успешности действий сотрудников правоохранительных органов. Так, продолжительное пребывание в неблагоприятных климатических условиях способствует росту соматических и психических расстройств. Экстремальные природно-географические условия, деятельность в которых сопровождается истощением компенсаторных ресурсов, увеличивают риск развития психических нарушений. В результате отмечаются расстройства функциональных систем организма, обеспечивающих тепловую регуляцию, истощение водно-

солевых ресурсов, снижение физической работоспособности и психофизиологических возможностей, существенное снижение массы тела (иногда за день в такой обстановке теряются 4–5 кг веса), а в тяжелых условиях – тепловое поражение. По итогам ряда медико-психологических наблюдений в неблагоприятных климатических условиях у личного состава может проявляться «синдром хронического эколого-профессионального перенапряжения». Гипоксия ведет к функциональному перенапряжению органов и систем, управляющих кислородным обеспечением организма. В результате около 50 % личного состава, неадаптированного к условиям горно-пустынной местности, утрачивают работоспособность на 7–8 сутки активных действий (Бархаев, 2003).

На высоте более 3500 м над уровнем моря сотрудники, не адаптированные к условиям высокогорья, могут ощущать хроническую усталость. У них отмечается потеря способности к сосредоточению, резкие перепады настроения; возникают проблемы как с кратковременной, так и с долговременной памятью, снижается общая работоспособность. Точность ведения огня на больших высотах над уровнем моря снижается почти на 50 %. Особенно нарушается кучность стрельбы.

Недостаточный и некачественный сон в условиях интенсивной служебной деятельности – главная причина развития деструктивного стресса. В напряженной оперативной обстановке сотрудники могут спать не более 2–3 часов в сутки. Нарушение естественных ритмов сна в ночной период, особенно с 2.00 до 6.00 часов, когда сон наиболее глубокий, значительно снижает способность человека думать и действовать. Согласно исследованиям, проведенным в США и Великобритании, отсутствие сна в течение 48 часов и более практически полностью деморализует людей, которые начинают страдать психическими отклонениями, в частности, слуховыми и зрительными галлюцинациями. При этом страдают память и способность к принятию решений, повышается беспокойство, нарушаются биоритмы организма.

При быстром пересечении часовых поясов во время длительных перелетов сбиваются биоритмы. Включение в служебную деятельность не адаптированных по биоритмам сотрудников существенно снижает возможности их внимания, памяти, мышления, ухудшает самочувствие, уменьшает физические воз-

возможности. Авиапереброска сотрудников к месту выполнения задачи через 6 часовых поясов требует порядка 12 суток адаптации биоритмической системы.

Руководители всех уровней, психологи должны предвидеть специфику влияния факторов служебной деятельности на поведение сотрудников и стремиться придать им положительный мобилизующий, активизирующий характер.

Оперативные, социальные, эколого-эргономические, физиологические и психологические факторы активности сотрудников правоохранительных органов действуют в разное время с разной силой, в различных комбинациях. Опасная для жизни обстановка будет по-разному восприниматься сотрудниками, действующими в коллективах, различающихся общественным мнением, настроением, имеющих разный опыт служебной деятельности и т. д. Очевидно, что если сотрудник знает привычки и тактические схемы действий преступников, набор их ухищрений, то они не станут для него неожиданными или новыми. А это значит, что не будет места удивлению, информационным перегрузкам и недогрузкам и, как следствие, ситуация не будет ощущаться как избыточно опасная.

Перечисленные факторы могут быть как непреодолимой преградой на пути сотрудника, причиной его психотравматизации, так и психологическим ресурсом, расширяющим его возможности. Например, действия в ночных условиях для сотрудника с плохой ночной подготовкой могут быть настоящей драмой, а для мастера ночных действий – условием психологического превосходства над преступниками.

Психология не ограничивается выявлением закономерностей функционирования психики сотрудника в условиях служебной деятельности. Она видит свою миссию в том, чтобы разработать технологию приложения выработанных научных рекомендаций к практике решения служебных задач.

В разных отраслях психологии (психологии труда, военной, спортивной психологии, психологии оперативно-розыскной деятельности и др.) установлено, что, во-первых, одни и те же люди, исходно обладающие одинаковым уровнем психологической готовности к деятельности и психологической устойчивости к стресс-факторам этой деятельности, будут иметь разную психологическую нагрузку и разные психологические возможности

при решении разных задач. Во-вторых, на психологическое состояние людей, а, следовательно, и на их активность можно влиять, как непосредственно, так и опосредованно (через среду и деятельность); в-третьих, психологическое обеспечение деятельности не может сводиться только к формированию психологических и профессиональных качеств специалистов. Следовательно, эффективности решения служебной деятельности можно достигнуть разными способами: а) путем оптимизации психологических возможностей сотрудников (психологической и профессиональной подготовки, приема психотропных препаратов и др.); б) путем благоприятного изменения среды (психологическое и физическое подавление преступников, формирование позитивного отношения населения района оперативных действий и общественного мнения, рациональная расстановка сотрудников по этапам выполнения служебных задач и т.д.); в) путем выбора наиболее адекватного для конкретных условий вида воздействия на преступников (психологическое, информационное, огневое, специальное и др.).

Изложенные выше положения позволяют определить **психологическое обеспечение служебной деятельности** как технологию (совокупность форм, методов, приемов, алгоритмов) поиска, изучения, создания, сохранения, поддержания и восстановления психологического ресурса, необходимого для ее эффективного выполнения (Караяни, 2013а; Караяни, 2013б). По своей сути психологическое обеспечение представляет собой целенаправленный, научно обоснованный, организованный перевод психологического ресурса из состояния потенциального в актуальное. Такое понимание психологического обеспечения нацеливает руководителей, психологов силовых структур и подразделений при подготовке к выполнению служебных задач представлять психологическую модель предстоящей деятельности, внимательно анализировать психологические аспекты каждого ее элемента, вести целенаправленный поиск психологических ресурсов в каждом из них, планировать и осуществлять «многоканальное» влияние на все элементы модели в интересах достижения поставленной цели.

Таким образом, модельный подход к исследованию психологических аспектов служебной деятельности позволяет выделить и подвергнуть анализу, оценке и, в последующем, коррекции все важнейшие психологиче-

ские явления, характерные для решения служебных задач. Без моделирования психологической феноменологии служебной деятельности нельзя создавать эффективные системы его психологического обеспечения. Руководители правоохранительных органов, психологи, планируя любое мероприятие психологического обеспечения, призваны обосновывать его с использованием психологической модели конкретного вида служебной деятельности.

Литература

1. Бархаев, Б.П. Введение в профессию: от социальной роли к профессиональной субъектности / Б.П. Бархаев, И.В. Сыромятников. – МВУ, 2003. – С. 88.
2. Литвинцев, С.В. Боевая психическая травма: руководство для врачей / С.В. Лит-

винцев, Е.В. Снедков, А.М. Резник. – М.: Медицина, 2005. – 432 с.

3. Караяни, А.Г. Прикладная военная психология / А.Г. Караяни, И.В. Сыромятников. – СПб.: Питер, 2006. – 480 с.

4. Караяни, А.Г. Психологическое обеспечение служебной деятельности: элементы концепции / А.Г. Караяни // I Всероссийский съезд психологов силовых структур Российской Федерации: сб. материалов. – М.: НЦКУС МЧС России, 2013. – С. 16–23.

5. Караяни, А.Г. Теоретические основы психологического обеспечения служебной деятельности / А.Г. Караяни // Юридическая психология. – 2013. – № 3. – С. 22–26.

6. Корчемный, П.А. Военная психология: учебник / П.А. Корчемный. – М.: Изд-во ОВЛ, 2005. – 215 с.

Караяни Александр Григорьевич, доктор психологических наук, заведующий кафедрой психологии, Военный университет, г. Москва, karayani@mail.ru

Bulletin of the South Ural State University
Series “Psychology”
2013, vol. 6, no. 4, pp. 92–98

STRUCTURAL AND FUNCTIONAL ASPECTS OF THE PSYCHOLOGICAL MODEL OF UNIFORMED SERVICE

A.G. Karayani, Military University, Moscow, Russian Federation, karayani@mail.ru

The article explains the relevance of psychological support for the uniformed service staff. Structural and functional aspects of the psychological model of uniformed service and its prospects for effective realization of official tasks are analyzed. The psychological model of counseling includes the following components: the subject of the interaction (motivation), participants of the interaction, group psychological phenomena, special methods, the means of interaction and the activity medium. The groups of factors determining the activity of an employee when carrying out his tasks are: operational, environmental and ergonomic, social, physiological and psychological.

Keywords: psychological support for the uniformed service staff, psychological model of uniformed service.

Поступила в редакцию 15 сентября 2013 г.