

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ

Ішкі ІСТЕР МИНИСТРЛІГІ

Бәрімбек бейсенов атындағы Қарағанды академиясы

Г. С. Имажанова

**ІШКІ ІСТЕР ОРГАНДАРЫ
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРІНІҢ КӘСІБИ-
ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ ДАЙЫНДЫҒЫ**

**ҚАРАҒАНДЫ
2015**

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ

ІШКІ ІСТЕР МИНИСТРЛІГІ

Бәрімбек Бейсенов атындағы Қарағанды академиясы

Г. С. Имажанова

**ІШКІ ІСТЕР ОРГАНДАРЫ
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРІНІҢ КӘСІБИ-
ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ ДАЙЫНДЫҒЫ**

Дәріс курсы

**ҚАРАҒАНДЫ
2015**

ӘОЖ 159.9(042)

КБЖ 88.4

И 48

Қазақстан Республикасы ПМ Б. Бейсенов атындағы Қарағанды академиясының ғылыми кеңесімен ұсынылған

Пікір жазғандар: Қазақстан Республикасы ПМ Б. Бейсенов атындағы Қарағанды академиясының әкімшілік құқық және ішкі істер органдарының әкімшілік қызметі кафедрасының профессоры, заң ғылымдарының кандидаты **Е. Е. Серімов**; Қазақстан Республикасы ПМ Б. Бейсенов атындағы Қарағанды академиясының ПО басқару кафедрасының бастығы, педагогика ғылымдарының кандидаты **Е. Т. Тусіпбеков**.

Г. С. Имажанова

И48

Ішкі істер органдары қызметкерлерінің кәсіби-психологиялық дайындығы: Дәріс курсы / Г. С. Имажанова. — Қарағанды ПМ Б. Бейсенов атындағы Қарағанды академиясы, 2015. — 56 бет.

ISBN 978-601-7536-71-8

Бүгінгі күнде қызметкердің кәсіби-психологиялық дайындығы — оның шеберлігіне қосымша ғана емес, сонымен қатар кәсіби шеберліктің міндетті құрамды бөлігі. Ішкі істер органдары қызметкерлерінің кәсіби шеберлігі, заң ісінде сыналған адам ретінде, оның психологиясын қоса алғанда, тек арнайы заңдық жағынан оқытылғандығынан ғана тұрмайды, сондай-ақ кәсіби-психологиялық дайындығынан да тұрады.

ISBN 978-601-7536-71-8

ӘОЖ 159.9(042)

КБЖ 88.4

КІРІСПЕ

Ішкі істер органдары қызметкерлерінің қызметі психологиялық шынайылық объективті түрде көрінетін құрамды және маңызды аспектілік жағдайда жүзеге асырылады. Полиция қызметкері заңды талап ете қоймай, сонымен қатар ол азаматтардың талаптарының адамгершілігін және әділдігін түсінуіне қол жеткізуі, өз қызметі мен құқық нормаларының келешегін жоғарлатуы керек. Жедел-қызметтік тапсырмаларды адамдардың санасын, ойын, сезімін, қылықтарын түрлі ведомстволарға бөлуге болмайтындай, «таза құқықтық» жағына ғана шектеліп әсерлі шешу мүмкін емес. Психологиялық аспектіні ескермеу немесе оның құзырлығы жоқ есебі қызметкердің әрекетінің әсерлілігін төмендетеді.

Психологиялық реңктердің барлық гаммасында және өз жұмысындағы мүмкіндіктері ішкі істер органдары қызметкерлерінің кәсіби шеберлігінің деңгейін сипаттайды. Бірақ, психологиялық қиыншылықтарды жеңуге қызметкердің дайындығы әлі күнделікті құбылыс бола қойған жоқ. Қызметкердің кәсіптік-психологиялық дайындығының нашарлығы оның қызметі мен кәсіби шеберлігінде созылмалы ауыр ақау болып табылады. Қызметкер адамдық қасиеттер мен қарым-қатынастарды (оған қызметтік тапсырманы шешу жауапкершілігі жүктеледі) реттеуде және талдауда қорғансыз болса, онда ол күштік әдістерді қолдануға итермелейтін жағдайларға тап болады: алымсақтық, зорлық, күш көрсету мен заңсыз шаралар. Қажетті кәсіби-психологиялық дайындықтың болмауы — адамдық керендік пен сезінбеушіліктің маңызды себебінің бірі, қатыгездіктің, формализмнің, гипертрофияланған биліктің, заңды бұзушылықтың және салмақты кәсіптік жаңсақтықтың толассыз дереккөзі.

Ішкі істер органдары қызметкерлерінің кәсіби-психологиялық дайындығының жақсару мәселесін белсенділендіретін және қайрайтын тағы да екі жағдай бар. Бір жағынан, республикамызда болып жатқан тәуелсіз демократиялық ел құрудың процестері, әкімшілікті-командалық әдістерді абсолюттеуден бас тарту және адамға бұрылу, экономиялықпен бірқатар әлеуметтік-психологиялық әдістерді, әсіресе мемлекеттік органдардың қызметкерлерінің қызметін жоғарылатады. Бұл әдістерді меңгермеген адам құқықтық мемлекетті құру жағдайындағы құқықты қолдану қызметін табысты жүргізе алмайды, ол қоғам өмірінің динамизмінен қалып қоюшы болып табылады.

Екінші жағынан, алдыңғы қатарлы тәжірибені қорыту және заң психологиясының даму деңгейі, бүгінгі таңда бұл артта қалушылықты ескертуге, кәсіптік-психологиялық дайындықты жүзеге асыру жолымен ішкі істер ор-

гандары қызметкерлері қызметіндегі кәсіпшілдік деңгейін сапалы түрде жоғарылатуға мүмкіндік береді.

Бүгінгі күнде ІІО қызметкерлерінің кәсіби-психологиялық дайындығы — оның шеберлігіне қосымша ғана емес, сонымен қатар кәсіби шеберліктің міндетті құрамды бөлігі. Ішкі істер органдары қызметкерлерінің кәсіби шеберлігі, заң ісінде сыналған адам ретінде, оның психологиясын қоса алғанда, тек арнайы заңдық жағынан оқытылғандығынан ғана тұрмайды, сондай-ақ кәсіби-психологиялық дайындығынан да тұрады. Егер полиция қызметкерінде ондай дайындық болмаса, шынайы шеберлігі де болмайды.

Осыған байланысты полиция қызметкерлері адамдармен сауатты жұмыс істеуге, қызметтеріндегі сенімділікті арттыруға, психологиялық әдістерге үйренуге мүмкіндік беретін, кәсіптік қызметіндегі әсерлілікті қамтамасыз ететін қажетті кәсіби маңызды сапаларды дамытуға мүмкіндік беретін әдістерді меңгеруі өте маңызды.

I. ІШКІ ІСТЕР ОРГАНДАРЫ ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРІ ҚЫЗМЕТІНІҢ ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ ЕРЕКШЕЛІКТЕРІ

ДӘРІС СҰРАҚТАРЫ:

1. *Ішкі істер органдары қызметкерлері қызметінің психологиялық ерекшеліктері.*
2. *Ішкі істер органдары қызметкерлерінің кәсіптік қызметіндегі психологиялық әрекеттердің түрлері.*
3. *Ішкі істер органдары қызметкерлерінің психологиялық дайындығының мазмұны.*

1. *Ішкі істер органдары қызметкерлері қызметінің психологиялық ерекшеліктері*

Қандай болмасын кәсіптік қызмет адамға белгілі талаптарды ұсынады және өмір салты мен жеке тұлғасына өзіндік таңба салады. Ішкі істер органдары қызметкері кәсіби қызметтің әсерлілігін шарттайтын жеке тұлғалық қасиеттерді меңгеруі қажет, осы қызметтің психологиялық талдауын жасауы, оның арнайы ерекшеліктерін табуы, оның құрылымын ашуы қажет. Кәсіптік қызметтің заңдылықтарын түсіндіру оны оқып-білуге ғана мүмкіндік бермейді, сонымен қатар оны жетілдіруге бағытталған ұйымдастыру шараларының жүйелерін жасауға мүмкіндік береді.

Ішкі істер органдары қызметкерлерінің қызметіндегі психологиялық ерекшеліктер қазіргі кезде заң психологиясында түбегейлі зерттелген. Сонымен, осы мәселені өңдеу ішкі істер органдары қызметкерлерінің кәсіптік қызметі құрылымын психологиялық талдау жоспары ретінде де, сондай-ақ психологиялық ерекшеліктердің кешеніне тән психологиялық сипаттама жоспарында да келді.

Осы зерттеулерді жүргізген авторлардың пікірінше (В. Л. Васильев, А. В. Дулов, В. Е. Коновалова, А. Р. Ратинов, А. М. Столяренко және т. б.), ішкі істер органдары қызметкерлерінің қызметі келесідей арнайы психологиялық ерекшелермен сипатталады.

Біріншіден, бұл ішкі істер органдары қызметкерлерінің қызметіндегі **құқықтық регламентация** — ішкі істер органдарындағы кәсіптік қызметтің арнайы ерекшелігінің бірі. Қызметкерлердің қызметі қатаң түрде құқықтық нормалармен регламенттенген (заң актілерімен, ПМ нормативтік құжаттарымен және т. б.).

Бұл ерекшелік жұмыстың орындалуы жалпы жоспарлармен анықталатын адам тәжірибесіндегі көптеген салалардан ерекшелендіреді және ең-

бекті өте әсерлі ұйымдастыру туралы жеке түсініктерін ерікті түрде жүзеге асыруға арналған кең мүмкіндіктерді тудырады. Құқықтық регламентация қызметкердің қызметін қатаң орнатылған заң нормаларының тәртібіне бағындырады. Қызметкердің лауазымдық міндеттерін орындамауы немесе қажетінше орындамауы әрқашанда заңды бұзушылық болып табылады. Осының барлығы ақырында қызметкердің өз шешімі мен әрекетіне деген жоғары жауапкершілікті тудырады.

Бірақ, бұл қызметкер өзінің разылығында, қызметті жүзеге асыру құралдарын таңдауда, оны тиімді және әсерлі ұйымдастыруда ерікті емес екендігін білдірмейді. Ішкі істер органдары қызметкерлерінің кәсіптік қызметінің психологиялық ерекшеліктерінің қатарына заң нормалары мен кәсіптік моральдің шегінде берілетін кең тактикалық еркіндікті жатқызуға болады.

Ішкі істер органдары қызметкерлерінің өзге психологиялық ерекшелігі **билікті өкілеттіліктің бар болуы** болып табылады. Істің мүддесіне қарай қызметкерлерге қажетті жағдайда адамдардың жеке өміріне бас сұғуға, басқалардан жасырып келген жағдайларды анықтауға, кейбір азаматтарды еркінен шектеуге немесе айыруға мүмкіндік беріледі. Осындай билік берілген қызметкердің психологиялық жағдайы үлкен жауапкершілікпен анықталады, өз өкілеттілігін қолдану ойлау тапсырмаларының бірқатарын шешуді алғышарттайды. Берілген билікті ақыл-оймен, заңды қолдану — ішкі істер органдары қызметкерлеріне қойылатын басты талаптардың бірі. Елеулі дәрежеде билікті қолданудың құқықтылығы және заңдылығы қызметкердің жеке қасиеттеріне тәуелді болады.

Қызметкерлердің кәсіптік қызметінің маңызды психологиялық ерекшелігіне **мүдделі тұлғалардың тұрақты қарсы күресуі мен қарсы әрекеттері** болып табылады. Бұл қызметкердің қызметіне қылмыстың күрес сипатын ескерту мен ашу, тергеу бойынша өткір формалар береді. Жолында кездесетін қауіпті жағдайларды жеңу, кедергілерді жоюы онда түрлі эмоционалды реакцияларды тудырады, үнемі еріктік күштену мен белсенді ақыл-ойлық әрекетті талап етеді. Белсенді қарсы күресу жағдайында тұрақты түрдегі күрделі интеллектуалды жұмыс қажеттігі, өз мақсатын шифрлеу, шынайы әлеуметтік рөлдерді маскалау туындайды.

Кәсіби қызметтегі келесі сипаттық ерекшелік болып өз диапазоны бойынша ортамен қатынас қабілеттілігі ретіндегі **кең коммуникативтілік** табылады. Оның сипаттамасы жан-жақты және ерекше. Қызметкердің коммуникативтілігінің жан-жақтылығы ол жас ерекшелігі әркілы категориялар өкілдерімен, түрлі құқықтық жағдайы бар мамандық иелерімен қарым-қатынас жасайды. Бұл адам психологиясы мен қарым-қатынастың психологиялық негіздерін білуді талап етеді. Қызметкердің коммуникативтілігі —

түрлі тергеу, жедел іздеу және алдын алу шараларын өндіруді дұрыс ұйымдастыруға қажетті ерекшелік.

Қызметкердің коммуникативтілігінің ерекше белгісі болып табылатыны оның өзгеруді талап ететіндігі. Мұның қажеттігі оның қызмет аясында кездесетін тұлғалардың барлығымен психологиялық байланысуды орнатудың маңыздылығымен түсіндіріледі.

Қызметкердің кәсіптік қызметіндегі арнайы ерекшеліктерге **уақыт тапшылығы мен оның жұмысындағы көп міндетті** жатқызуға болады. Қылмыскер неғұрлым бостандықта көп жүрсе, соғұрлым оның жауапкершіліктен кетіп қалу, қылмыс ізін жасырып, тергеуден жасырынып қалу мүмкіндігі көп. Уақыт ұтымдылығы оның жағында. Уақытты созып жіберу үнемі сәтсіздікке апарды.

Екінші жағынан, уақыт тапшылығы қылмыстық істі тергеуге, азаматтардың өтінішін қарастыруға және т. б. кететін процессуалды және өзге мерзімдерді сақтау қажеттігінде байқалады. Қызметкер үнемі осыған байланысты күштеніп жүреді. Басқа қызмет жағдайларында тек «апатты жағдайларға» тән ішкі істер органдары қызметкерлерінің әдеттегі жағдайы болып табылады.

Шиеленіс қызметіндегі жоғары экстремалдықтан сезінетін көптеген дене және психикалық жүктемелермен де байланысты.

Әрине қызметкердің кәсіптік қызметін **анық көрінген танымдық сипаттама** ерекшелейді. Ол түрлі жоспардағы ойлық тапсырмалардың түрлі тапсырмалары мен қиыншылықтарды шешуді және оларды жүзеге асыруды тәжірибелік жағынан ұйымдастыруды талап етеді. Сонымен бірге түрлі версиялардан, жедел қызметтік шараларды және жұмыс жоспарын жүзеге асырудан құрылған таза ойлау, ойлық шешімдер мен сызбаларды орындайтын тәжірибелік жұмысты ұйымдастырумен қосылады.

2. Ішкі істер органдары қызметкерлерінің кәсіптік қызметіндегі психологиялық әрекеттердің түрлері

Ішкі істер органдары қызметкерлерінің кәсіптік қызметінде келесідей басты элементтерді бөліп көрсетуге болады: *танымдық, құрастырмалы, ұйымдастырушы және коммуникативті әрекет.*

Әрине, қызметкерлердің шынайы қызметінде осы құрылымдық компоненттердің әрқайсы таза күйінде кездеспейді. Олардың барлығы органикалық бірлікте қызмет етеді.

Танымдық әрекет. Оның ІО қызметкерлерінің барлық қызметі үшін маңызын бағалау өте қиын. Танымдық әрекетті жүзеге асырмайынша қылмыспен күресуде бірде-бір мақсатқа қол жеткізу мүмкін емес. Танымсыз

жоғарыда көрсетілген компоненттердің бірі де, толықтай әрекетте жүзеге аспайды. Тек таным процесінің нәтижесінде ғана қызметкердің өзге әрекеттерінің жүзеге асырылуы мақсатты болады.

Қылмыспен күрес тапсырмаларын шешу үшін қызметкердің танымдық қызметі қазіргі, өткен, болашақтағы оқиғаларға жатқызылатын фактілердің, жағдайлардың, себепті тәуелділіктердің орнығуын қамтамасыз етуі тиіс. Мәселен, жедел мүдделі тұлғаларды анықтау бойынша және олардың қылмыстық әрекеттерін алдын ала білу бойынша ақпараттарды жинау, талдау, қорытындылау болашақта қылмысты болдырмауды негіз етеді.

Қызметкер шешетін тапсырмалардың күрделілігін, көп жоспарлылығын ескерсек, көбінесе олардың шарттарының жеткіліксіздігі, шығысты мәліметтердің өзгергіштігі, элементтердің шұғылдығы және т. б. қызметкердің танымдық қызметіне жатқызуга болады, ал танымды қамтамасыз етудің басты формасы деп тәжірибелік шығармашылықты ойлауды атауға болады.

Конструктивті әрекет. Оның астынан қылмысты ашу, тергеу, ескерту, қашып кеткен қылмыскерді іздеу және т. б. бойынша әрекеттерді жоспарлауға бағытталған ойлау әрекеті шығады. Егер танымдық әрекетті жүзеге асыруда ойлау сұрақтарға жауап беруге талпынса, конструктивті әрекетте танымдық әрекеттің кезеңдерін жоспарлау жүзеге асырылады. Яғни, реттілікпен белгісізді іздейтіндігі жөніндегі сұраққа жауап беріледі. Басқаша айтқанда, қызметкердің ізденісті және конструктивті әрекетінің түрлі кезеңдерін сипаттайтын ойлау процесінің екі жағы бар.

Ұйымдастырушы әрекет. Оның мақсаты болып қызметкердің кәсіптік қызметінің барлық өзге түрлерін жүзеге асыруға арналған тиімді жағдай жасау табылады. Оның мазмұны болып жедел жетекшілікте көрінетін қылмысты ашу, тергеу, ескерту процестерін басқару, есепке алу және бақылау, осы процесс мүшелері арасында өзара әрекетті қолдау. Ол өз міндеті бойынша қызметкердің нұсқауын орындауы қажет өзге тұлғалардың әрекеттерін ұйымдастырудан, ақпарат алмасу мен ақпаратты беруден тұрады.

Коммуникативті әрекет. Жоғарыда айтылғандай қызметкердің кәсіптік қызметі кең коммуникативтілікпен ерекшеленеді. Оның коммуникативті әрекеті қарым-қатынас арқылы қажетті ақпаратты алумен тұжырымдалады. Яғни, тәжірибелік жедел-қызметтік тапсырмаларды шешу мақсатында айналасындағылармен тікелей тілдік байланыспен қатынас жасау.

Қарым-қатынас процесінде адамдарға әсер ету қызметкердің жеке тұлғасында жоғары интеллект мен күшті ерікті эрудициясы, сондай-ақ оның адамдық тартымдылығын анықтайтын жеке қасиеттердің кешені үйлесімділікпен сай келуі керек.

Тіпті, қызметкердің кәсіптік қызметінің құрылымдық элементтері мен басты психологиялық ерекшеліктеріне шолу оның қызметінің қаншалықты

күрделі және көп қырлы екендігін көрсетеді. Ол оған көптеген түрлі талаптарды ұсынады, олардың арасындағы маңыздысы — жеке тұлғаның кәсіби дамыған елеулі қасиеттерін меңгеру.

Біріншіден, оларға жатқызады:

- оның жеке тұлғасының кәсіптік-психологиялық бағдарлылығы;
- психологиялық тұрақтылық;
- еріктік қасиеттерін дамыту: қиын жағдайда өзің меңгере алу, батылдық, ерлік, қатерге бас тігу;
- жақсы дамыған коммуникативті қасиеттер: азаматтардың түрлі категорияларымен тез байланысқа түсу, сенімді қатынас орнату және қолдау;
- түрлі жедел қызметтік тапсырмаларды шешуде адамдарға психологиялық әсер ете алу қабілеттілігі;
- ролдік ептіліктер, жаңаша түрленуге қабілеттілік;
- дамыған кәсіптік елеулі танымдық қасиеттер: кәсіптік байқағыштық және зейінділік, кәсіби дамыған ес, шығармашылықты қиялдау;
- кәсіптік дамыған ойлау, қысымдық ақыл-ойлық жұмысқа бейімділік, зеректік, дамыған интуиция;
- реакцияның жылдамдығы, қиын жағдайға икемделу.

Осы қасиеттер адамға тән. Оларды қалыптастыру және дамыту — ұзақ және қиын процесс. Бірақ, бұл ішкі істер органдары қызметкерлері үшін қажетті кәсіптік орнығуының шарты болып табылады. Қызметкердің бұл қасиеттерінің жеткіліксіздігі немесе мүлде болмауы өз қызметтік міндеттерін атқаруда кедергі тудырады, қателіктерге апарды, тұлғаның кәсіптік дезадаптациясы мен кәсіптік деформациясы процестерін тудырады. Осыған байланысты қызметкерлердің кәсіптік-психологиялық дайындығы елеулі мәнге ие болады, бағытының бірі қызметкерлерде осы қасиеттерді қалыптастыру болып табылады.

Ішкі істер органдары қызметін жетілдірудің алдыңғы қатарлы бағытының бірі болып қызметкерлердің психологиялық дайындығы табылады.

Ішкі істер органдары қызметкерлерінің психологиялық дайындығының мақсаты қызметтік әрекеттің күрделі жағдайында кәсіби сауатты, нақты, жоғары жұмыс қабілеттілігімен әрекет етуге дайындығы болып табылады.

Жедел қызметтік әрекет қызметкерлердің жеке қасиеттеріне ерекше талаптарды қояды. Біріншіден, кәсіптік маңыздыларына талап қойылады. Бұл әрекеттің ерекшелігі қызметкердің эмоционалды-ерікті дамуының тұрақтылығын, стресстік факторлар әсер еткенде психологиялық сенімділікті талап етеді.

Психологиялық дайындықтың басты тапсырмалары келесіде тұжырымдалады:

- ішкі істер органы қызметкерлерінің стресс-факторлары мен олардың ішкі істер органдары үшін типтік үйлесімділігінің психологиялық тұрақтылығын жоғарылату;

- қызметкерлерде психологиялық сапаларын дамыту, қандайда болмасын қиын және қызметтегі қатерлі жедел қызметтік жағдайда барлық кәсіптік әрекеттерді жоғары әсерлілікпен орындауға мүмкіндік туғызатын дағдылар мен ептіліктердің ерекше сипаттамасын қалыптастыру.

Психологиялық дайындық қызметкерлердің кәсіптік шеберлігінің кешенді қосындысы болып табылады. Бұл психологиялық ерекшеліктердің жедел қызметтік қызметкердің жетілген және қалыптасқан психологиялық сипаттамаларының жиынтығы. Олар құрамдас бөліктерінің төрт бөлігінен тұрады:

- қызметкердің кәсіптік-психологиялық бағдарлығы мен сезімталдығы (жағдайлар мен адамдардың психологиялық аспектілерін түсіне алуы, қызығушылығы мен талпынысы, оларды айыра білуі);

- кәсіптік ептіліктер мен әрекеттердің әсерлілігінің психологиялық жағдайын түсінуде көрінетін кәсіптік әрекеттер мен тактикалардың әсерлілігінің психологиялық аспектілері бойынша қызметкердің дайындығы; психологиялық құралдарды жүзеге асырудағы тілдік және тілдік емес кәсіби әрекеттерді епті қолдана білу, жедел қызметтік тапсырмаларды әсерлі шешуді қамтамасыз етуші психологиялық тәсілдер кешенін епті қолдана алу;

- қызметкердің дамыған кәсіптік бақылағыштығы мен есі (кәсіби бақылағыштық, дамыған кәсіби зейінділік, сезім мүшелері мен қабылдаудың жаттыққандығы, толық және нақты есте сақтау, есте жақсылап сақтап қалу, ақпарат тапсырмаларын дұрыс айтуды жоғарылату);

- психологиялық тұрақтылық (қызметкердің жедел қызметтік әрекеттің психологиялық күрделі, эмоционалды ауыр, қатерлі және жауапты жағдайларда байсалды және сенімді әрекет ету қабілеттілігімен көрінеді).

Психологиялық дайындық қызметкердің шеберлігін жоғарылатады. Психологиялық дайындық — ішкі істер органдарындағы кәсіби дайындықтың маңызды түрі.

Ішкі істер органдары қызметкерлерінің психологиялық дайындығы — ол қызметкерлердің жедел қызметтік тапсырмаларды әсерлі орындауға, қажетті қасиеттерді дамыту мен белсенділендіру, қалыптастыру бойынша әсер етудің арнайы ұйымдастырылған, мақсатты түрдегі процесі.

3. Ішкі істер органдары қызметкерлерінің психологиялық дайындығының мазмұны

Психологиялық дайындық қызметкерлердің лауазымдық қызметінің ерекшеліктерімен шарттанған. Осыған сәйкес психологиялық дайындықтың мазмұны нақты көрінген кәсіби бағыттылықпен сипатталуы тиіс.

ПО қызметкерлерінің психологиялық дайындығының мазмұнына келесілерді жатқызуға болады:

- қылмыспен күреске психологиялық дайындығын қалыптастыру;
- жедел қызметтік әрекеттегі түрлі арнайы аспектілерінде психологиялық бағдарлылығын дамыту;
- кәсіби елеулі танымдық қасиеттерді қалыптастыру және дамыту;
- азаматтардың түрлі категорияларымен психологиялық қатынас орнатудың дағдылары мен ептіліктерін дамыту және жетілдіру;
- жедел қызметтік әрекеттің түрлі жағдайындағы рөлдік мінез-құлық дағдыларын қалыптастыру;
- азаматтармен қиын, шиеліністі жағдайда әсер етудің психолого-педагогикалық тәсілдерін қолданудың ептіліктерін жетілдіру;
- жедел қызметтік әрекеттің ауыр жағдайларында өзін ұстай алудың психологиялық тұрақтылығын қалыптастыру;
- тұлғалық жағымды эмоционалды-еріктік қасиеттерін дамытуы, қызметкерлерді өзін регуляциялау және өзін басқарудың тәсілдеріне оқыту;
- еріктік әрекет дағдыларын және еріктік белсенділікті қалыптастыру;
- жұмыстағы психологиялық жүктемелерге дайындалу.

Қылмыспен күреске психологиялық дайындығын қалыптастыру. Көзге көрінгендей, бұл психологиялық дайындықта ең маңызды болып табылады. Мұндағы бастысы — қызметкерлердің бағыттылығын қалыптастыру, оларда кәсіби қызметке деген тұрақты кәсіптік қызығушылығын дамыту.

Бұл сондай-ақ қызметкерлердің құқық бұзушылыққа қарсылығын, құқықтық нормаларды сөзсіз орындауды, шындық сезімі, әділділік пен заңдылықты алғышарттайды.

Арнайы жедел қызметтік әрекеттің түрлі аспектілеріндегі психологиялық аспектіні дамыту. Бұл полиция қызметкерлерін психология негіздерімен таңыстырады. Өз жұмысындағы адамдардың, топтардың психологиясын ескеруді, олардың дағдылары мен әдеттерін қалыптастыруды жорамалдайды. Жедел қызметтік әрекеттердің психологиялық аспектілеріндегі бағдарлылық қызметкерлердің жүргізетін тергеу, жедел-іздеу және өзге әрекеттерін білу мен есепке алуды шамалайды.

Елеулі танымдық қасиеттерді кәсіби дамыту және қалыптастыру. Бұл қасиеттер қызметкерлердің танымдық әсерлілігін қамтамасыз етеді.

Оларға кәсіби сезгіштікті, қабылдауды, есті, ойлауды, елестетуді жатқызады. Осы сапаларды дамыту бойынша жаттығу мен дайындалу есте сақтаудың логикалық ойлаудың және шығармашылық елестетудің әсерлерін жоғарылатады.

Жүргізілген зерттеулер (А. М. Столяренко, А. А. Волков, О. Е. Сапарин, өзіміздің) жоғарыда аталған тәжірибелік сабақтар мен арнайы дайындықтардың көрсеткішін жақсартуға мүмкіндік беретіндігін көрсетеді.

Азаматтардың түрлі категорияларымен психологиялық байланыс жасаудың дағдылары мен ептіліктерін жетілдіру және дамыту. Ішкі істер органдары қызметкерлерінің әрекеті тұрақты түрде азаматтардың түрлі категорияларымен байланыссыз болмайды (жәбірленушілермен, куәгерлермен, күдіктілермен, есепке алынғандармен және т. б.). Қызметкердің олармен қарым-қатынас жасай алуы, психологиялық байланыс орнатуы, сенім білдіруші қатынастары жедел маңызды ақпарат алудың сапасын жоғарылатады, толықтай қызметін жемісті етуге септігін тигізеді. Қызметкерлер психологиялық дайындық барысында психологиялық байланыстың орнығуының әдістері мен тәсілдерінің жүйесін меңгеруі қажет.

Оларда бейтаныс адамдармен байланысты тез орнатуға және оларды өзіне қаратуға, адамдарды тыңдауға, қарым-қатынас кезіндегі психологиялық барьерді жеңе білуге қабілеттіліктері болуы қажет. Психологиялық дайындық қызметкерлерге психологиялық байланыс процесін жеңілдететін белгілі ережелерді меңгеруді шамалайды.

Түрлі жедел қызметтік жағдайларда рөлдік мінез дағдыларын қалыптастыру. Қылмысты ескерту және ашуға қажетті ақпаратты табу мақсатындағы ішкі істер органдары қызметкерлерінің кәсіби шеберлігінің маңызды компоненті болып мінездің рөлдік дағдылары табылады. Осыған байланысты қызметкердің психологиялық дайындығының барысында ішкі істер органдарына өзінің қатысы барлығын бүркеу, өз шынайы қасиеттері мен жағдайын, қарым-қатынас мақсаттарын ептілігін шынықтыруы қажет.

Азаматтармен қарым-қатынастағы шиеленісті, күрделі жағдайларда психологиялық-педагогикалық тәсілдерді қолдана алу ептіліктерін жетілдіру. Азаматтармен қарым-қатынас процесіндегі шиеленісті жағдайлар ішкі істер органдары қызметкерлерінің қызметі үшін типтік жағдай болып табылады. Сондықтан қызметкерде шиеленісті жағдайды жоя білуді қалыптастыру маңызды болып табылады. Қызметкерлердің қызметіндегі әсерлілік көбінесе адамдарға психологиялық-педагогикалық жағынан әсер етудің сендіру, мәжбірлеу, ынталандыру сияқты белгілі әдістерін епті қолдануға тәуелді болып келеді. Қызметкерлерде шиеленісті тудыратын жағдайда, көбінесе жеделдік мақсатта шиеленісті жағдайды қолдануда, мінездің түрлі тактикалық әдістерін қолданудың дағдылары жаттығуы тиіс.

Жедел қызметтік қызметінің ауыр жағдайларында өзін ұстай білудің психологиялық орнықтылығын қалыптастыру. Күнделікті жұмыс тәжірибесінде полиция қызметкерлеріне көптеген жағымсыз психологиялық жағдайларына, яғни олар кәсіптік әрекеттердің орындалуының сапасына әсер етуі мүмкін. Бұл жерде қызметкерлердің жағымсыз жағдайларға әсер етуіне мән бермеу қабілеттілігінде көрінетін психологиялық дайындығының маңызды көрсеткіші болып табылады. Психологиялық орнықтылықты қалыптастыру максималды психологиялық қиын жағдайда қызметкерге кәсіптік әрекеттерін мүлтіксіз орындауға дайындығына мүмкіндік туғызады. Оған дайындықтар және тәжірибелік сабақтар процесінде ауырлықты модельдеу жолымен қол жеткізуге болады.

Жеке тұлғаның жағымды эмоционалды-еріктік сапаларын дамыту, қызметкерлерді өзін реттеу мен өзін басқаруға үйрету. Психологиялық орнықтылықты қалыптастыру және қиын жағдайда өзін-өзі басқара алу жеке тұлғаның жауапкершілік, сәтсіздікте тұрақтылық, қатерге бас тігу, өзін толықтай меңгеру, ұстамдылық және т. б. сияқты эмоционалды-еріктік қасиеттерін жаттықтырады. Қызметкер өзінің мінезін және эмоциясын басқара білуі, өз-өзіне бақылау жасау алуы қажет. Сабақ және дайындықтар барысында өзін-өзі реттеу, нервтік қысымды басу тәсілдерін меңгеруі, қойылған тапсырманы орындауға ішкі ресурстарын белсенділендіруі тиіс.

Ерікті белсенділікті және еріктік әрекеттердің дағдыларын қалыптастыру. Ішкі істер органдары қызметкерлерінің тәжірибелік қызметінде жұмыстың сапалы орындалуын, мақсатқа қол жеткізуді қиындататын түрлі қиындықтар, кедергілер кездеседі. Мұндай жағдайларда олар осы қиындықтарды жеңу үшін ерікті белсенділік танытуы керек. Еріктік әрекеттердің дағдыларын дамыту оқу процесіне белгілі элементтерді, қойылған тапсырманы жүзеге асыруға кедергі болатын бөгеттерді қосу мүмкіндігін тудырады. Осындай дайындықтар процесінде жинақталған еріктік белсенділіктің тәжірибесі жеке тұлғаның еріктік, еріктік қасиеттерінің дамуына әсерін тигізеді.

Жұмыстағы психологиялық жүктемелерге дайындық. Ішкі істер органдары қызметкерлерінің қызметі былайша сипатталады: оларға әсер етуші түрлі факторлар көбінесе стресстік сипатта болады, ол шамадан тыс жүктемесіне және нервтік жүйесінің үстеме жүктемесіне әкеледі. Бұл өз алдына жүзеге асыратын қызметінің әсерлілігінен көрінеді. Сондықтан қызметкерлер осы процестердің ағымының және тәсілдерінің негізгі заңдылықтарымен таныс болуы қажет (көбінесе психореттеуші дайындықтың тәсілдерімен). Олар аз уақыттың ішінде жұмысқа қабілеттілікті қалпына келтіреді және шамадан тыс психологиялық ауыртпалықтан жеңілдетеді.

II. ІШКІ ІСТЕР ОРГАНДАРЫ ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРІНІҢ КӘСІПТІК-ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ ТРЕНИНГІСІНІҢ ӘДІСТЕРІ

ДӘРІС СҰРАҚТАРЫ

1. *Кәсіптік-психологиялық тренингтің түсінігі және әдістері.*
2. *Ішкі істер органдары қызметкерлерінің танымдық саласының ерекшеліктері.*
3. *Ес, назар аудару мен бақылаушылық тренингтері және негізгі әдістері.*

1. Кәсіптік-психологиялық тренингтің түсінігі және әдістері

ПО қызметкерлерінің арнайы психологиялық дайындығын анықтаудың орталық звеносы, өзегі болып оның жүргізілу әдістері табылады. Бұл жерде сөз қызметкердің жедел-қызметтік тапсырмаларды әсерлі орындауға мүмкіндік беретін психологиялық дайындығының қажетті деңгейіне қол жеткізетін және дамытатын тәсілдер туралы. Кейінгі кезде психологиялық дайындықты ұйымдастыруда ішкі істер органдары қызметкерлерінің кәсіптік-психологиялық тренингін қолдану елеулі маңызға ие болып тұр.

Кәсіптік-психологиялық тренинг қызметкердің кәсіптік елеулі жеке қасиеттерін әсерлі дамытуға мүмкіндік беретін, мақсатты түрдегі дайындықтар мен жаттығулардың жүйесін білдіреді.

Бұл тренинг қызметкердің кәсіптік қызметтегі әсерлілігін жоғарылатытын лайықты психологиялық тәсілдердің жүйесін меңгеруді білдіреді.

Психологиялық дайындықты жүргізу үшін кәсіптік-психологиялық тренингтің келесі басты әдістері қолданылады:

- танымдық қасиеттердің тренингі;
- коммуникативті тренинг;
- рөлдік тренинг;
- психореттеуші дайындықтар;
- психотехникалық ойындар.

Кәсіби-психологиялық тренингтің әдістері жедел қызметкерлерге қажетті сапаларды, дағды мен ептіліктерді әсерлі қалыптастыру және дамытуға мүмкіндік береді.

Танымдық қасиеттердің тренингісіне кәсіптік қабылдаудың тәжірибесін жинақтауға, кәсіптік сезгіштікті дамыту бойынша машықтануларды дамыту тренингтерін жатқызады.

Коммуникативті тренинг тұлғаларға психологиялық байланыстар мен сенімді қатынастарды орнатудың жедел қызығушылықты тудыратын психологиялық әсер етушілікті асырудың дағдыларын меңгеруге шоғырланады.

Жедел қызметтік тапсырмаларды шешу процесінде түрлі рөлдерді орындауға тура келеді. Өз мінезін түрлендіру, бүркемелеу және мотивтеу ептілігі — ішкі істер органдары қызметкерлерінің кәсіптік шеберлігінің қажетті компоненттері және осы жерде лайықты қасиеттерді жаттықтыру үшін рөлдік тренингінің маңызы зор. Рөлдік мінездің дағдылары рөлдік гимнастика жасау жолымен дамытылады — іштей көрінген, тапсырылған рөлге лайықты іштей көрінген белгілердің сөздік және сөздік емес құралдарымен арнайы жаттығулар, осы құралдарды импровизациялауға қабілеттілікті дамыту.

Эмоционалды-еріктік процестердің өзіндік реттеу дағдыларын меңгеру үшін **психореттеуші жаттығулар** қолданылады. Бұл жаттығулар өзіндік реттеудің қарапайым әдістерін қолданудың дағдыларын меңгеруге бағытталған. Осы топқа аутогендік дайындықты, еріктік өзіндік реттеудің әдістерін меңгеруді жатқызады.

Психотехникалық ойындар — ойындық түрдегі құралдармен белгілі қасиеттерді қалыптастыру үшін қызметкерлерді психологиялық жағынан қолданылатын әсерлі әдіс. Психотехникалық ойындар негізінде шынайылықта орын табатын, тәжірибелікке жақын жағдайларды туғызатын белгілі рөлдердің орындалуын қарастырады.

Психологиялық дайындықтың әдісіне жедел қызметтік психологиялық модельдеуші жағдайлар мен қиындықтарға жатқызады — ол жедел қызметтік әрекеттегі шынайы жағдайға жақын, сыртқы және ішкі (психологиялық) жағдайды жасауға мүмкіндік беретін әдістер, тәсілдер және құралдар кешені.

Психологиялық дайындықтың әдістерінің арасында психологиялық **анализ және тәжірибелік тапсырмаларды шешу** әрекеттерін ерекшелеп көрсетуге болады. Ол қызметкерлердің кәсіптік-психологиялық деңгейін шынайы тексеруге лайықты болып табылады. Тәжірибелік жағдайларды шешу қызметкерге жедел қызметтік әрекеттегі алынған тәжірибелік білімді, дағдылар мен ептіліктерді қолдануға мүмкіндік береді.

Тапсырмалардың күрделілігі және жауапкершілігі, сондай-ақ кәсіптік-психологиялық тренингтің жүзеге асуының жолдары мен мазмұны оны жүргізуді ұйымдастыру мен әдістемесіне жоғары талаптарды белгілейді.

Кәсіптік-психологиялық тренингті жүзеге асыруда оны ұйымдастырудың белгілі қағидаларын басшылыққа алған жөн. Алғы қағидалар ретінде келесілер көрінеді:

- тренингтің ғылыми негізділігі және мақсаттылығы;

- тренингтің кәсіптік бағыттылығы;
- оны жүргізудің жүйелілігі және бірізділігі;
- білім алушылардың саналылығы және белсенділігі;
- дайындықтың қолжетімділігі.

Кәсіптік-психологиялық тренингтің құралдары мен әдістері кешенінің **ғылыми негізділігі мен мақсаттылығы** оның психологиялық нәзіктіліктерінде терең түсіну және заң психологиясы мен педагогикасының ұсыныстарын орындау қажеттілігімен анықталады.

Тренингтің кәсіптік бағыттылығы дайындықтың тапсырмалары мен мазмұның нақтылаумен көрінеді. Сондай-ақ оқу тапсырмаларын, әдістерін, объектілерін ескерумен таңдау қажет.

Кәсіптік-психологиялық тренингті жүргізудегі жүйелілік пен бірізділік психологиялық дайындықтан логикалық жағынан өтуде шоғырланған, онда жаңа білімдер, дағдылар және ептіліктер алдыңғыларының негізінде алына-тын болса, ал алдыңғылары әрі қарай дамытуды талап етуі. Қарапайымнан күрделіге, өңделгеннен өңделмегенге өту, жаттығулардың шынайы үйренгендерін толықтай шынайы есепке алумен, жоғары, бірақ күші жететін қиындықтарды туғызу қажет. Осы сабақтағы тапсырмаларды алдыңғысынан кішкене ғана (тапсырмалар, темптер, жағдайлар және т. б.) қиынырақ болғаны жөн.

Егер жаттығушы қанша тырысқанына қарамастан, тапсырманы дұрыс шеше алмаса, онда оны ептеп жеңілдету қажет.

Жаттығу негізінде білім алушылардың мүмкіндіктерін мобильдейді, оқыту процесі тездетіледі, нәтижелері өседі. Тапсырмалар жеңіл болған жағдайда, тез орындалғанда сабаққа деген қызығушылық төмендейді, оқытудың темпі баяулайды.

Білім алушылардың **саналығы мен белсенділігі** қызметкерлердің өзін жетілдіруі, танымдық әрекетін белсендіруі, психологиялық дайындығы бойынша сабақтарға орнықты қызығушылықты қалыптастыруы бойынша саналы жұмысты қамтамасыз етуге шоғырланған. Жаттығушы нені және қалай жасайтығындығын түсінуі қажет. Бұл жағдайда әрекетті меңгерудің деңгейі мен темптары, тәжірибелік орындаудың әсерлілігі жоғарылайды.

Дайындықтың қолжетімділік қасиетіне қызметкер өзінің ақыл-ойлық және дене күштерінің ауырлығындағы қажетті білімді және талап етілетін дағдылар мен ептіліктерді меңгеруге психологиялық дайындықты ұйымдастыруды және жүргізуді талап етеді.

Кәсіптік-психологиялық тренингті әсерлі ұйымдастырудың маңызды шарттарының бірі болып қызметкерлердің өз резервтерін, тұлғалық кәсіби елеулі қасиеттерінің даму деңгейін білуі табылады. Бұл оған дайындық бағ-

дарламасын дұрыс анықтауға, өз күш-жігерін қажетті бағытқа шоғырландыруға мүмкіндік береді.

2. Ішкі істер органдары қызметкерлерінің танымдық саласының ерекшеліктері

Психологиялық танымдық элементтері — адамның кез келген қызметінің құрамды бөлігі, оның сана-сезімінің аса маңызды компоненті. Бұл объектілердің қасиеттерін, олардың даму заңдылықтарын, сыртқы дүниенің заттары мен құбылыстары арасындағы байланыстары мен қатынастарды меңгеруде білінеді.

Танымдық сезім органдарының көмегімен объективті дүниені қабылдаудан, түсінуден басталады. Алайда, танып білу қызметі қоршаған шынайы өмірді сезімді түрде ойлау қызметінің құрамына енгізеді, бұл қызмет құбылыстардың мәніне енуге, объектілер мен құбылыстар арасындағы объективтік өзара байланыстарды ашқызуға, себеп-салдар қатынастарын белгілеуге мүмкіндік береді. Танымдық қорытындылар практикалық қызметте пайдаланылып тексеріледі.

Танымдық қызметтің барысында тобы, көлемі жағынан әртүрлі ойлау міндеттері шешіледі. Оларды шешу тәсілі белгілі болған жағдайларда бұл міндеттер қарапайым болып келеді. Жеткілікті бастапқы мәліметтері болмаған міндет күрделі болып есептеледі, оны шешу тәсілі белгісіз де, оны әлі табу керек болады. Қылмыстарды ашқанда және тергегенде, танымдық әрекет басқа да міндеттермен кездесуге тура келеді. Бұл ойлау операцияларының, оларды шешуге қажетті тәсілдер мен амалдардың кең диапазонын анықтап себептейді. Алайда, танымдық әрекет ойлау операцияларын өткізумен бітіп қоймайды. Оның құрамына танымдық объектілермен әрекет ету, олардың тіршілік әрекетінің жағдайларын өзгерту енеді.

Танымдық оқиға, зат, құбылыс туралы ақпаратты алу және өндеу процесі ретінде қарастырыла алады. Нәтижесінде оқиғаның немесе құбылыстың ойлау моделі қалыптасады. Құқық қорғау қызметінде оның аса маңызды мәні болады. Себебі, танып білудің негізгі объектісі болып келетін қылмыстың ерекшелігімен себептеледі.

Қызметкерлер, әдетте қылмыс оқиғасын тікелей бақыламайды. Тергеу барысында ол қылмысты сана-сезімінде бөлек бөлшектері, куәгердің жауаптары, зат түріндегі дәлелдеме, тергеу және жедел әрекет қорытындылары бойынша дұрыстап орнына келеді. Нәтижесінде оқиғаның ойдағы ақпараттық моделі қалыптасады, сосын ол концептуалдық версияға өтеді. Мұндай модельдердің динамикалығы үлкен болады.

Қызметкерлердің танып білу әрекетінің тиімділігіне бірқатар факторлар ықпал етеді:

- танымды жүргізгендегі нақты мақсаттылық болуы;
- жеткілікті болатын психикалық белсенділік, бұл берілген қызметке, сәйкес келетін себеп-мақсаттарға деген мүддемен қамтамасыз етіледі;
- ақпарат ашу каналдарының жөнді дұрыс болмауы, бұл ең алдымен қажетті деректерді қабылдауды қамтамасыз етеді;
- сәйкес эмоциялық жағдайдың болуы, мысалы, оңды эмоциялық көңіл-күйдің болуы.

Әртүрлі кәсіптердің психологиялық құрамындағы танымдық әрекеттің әртүрлі мазмұны бола алады. Бұл мақсаттан, объекіден, жағдай мен тәсілден болады, анықталады. Танымдық құқық қорғау қызметінде арнайыланған ерекшеліктермен сипатталады. Бұларға келесіні жатқызуға болады.

Біріншіден, құқық қорғау қызметінде танып білу алға қойған мақсат емес, басқа қызмет түрлерін қамтамасыз ету құралы болып келеді.

Екіншіден, қылмысты тергеу бойынша іс-әрекет қылмыс жасалғаннан кейін басталады. Бұдан шығатыны, танымдық әрекеттің бұл түрінде тікелей танымның алатын орны салыстырмалы түрде айтқанда, айтарлықтай емес. Ал деректердің негізгі бөлігі біреулер арқылы — басқа тұлғалардың (жапа шеккендердің, куәгерлердің) көріп естігендері арқылы алынады.

Үшіншіден, танымдық әрекет нақ осы кезгі сияқты, болашаққа да бағытталған, бірақ та мақсаты — өткен қылмыстық оқиғаның ойдағы моделін құру.

Төртіншіден, ақпараттың өте көп ағымы оның селекциясын қалыптастырады, яғни берілген қылмысқа тікелей қатысы бар ақпаратты теру.

Бесіншіден, ақпараттың келіп түсуі динамикалығымен сипатталады. Қылмыстық оқиға туралы мәліметтер үнемі өзгеріп отырады. Ақпаратты қайталау мүмкін болмайтын жағдайлар сирек емес кездеседі немесе алынып қойылған мәліметтерге қайшы келеді. Бұл жағдай ақпаратты қатаң түрде жазып алу керек деген сөз.

Соңында — процессуалдық регламенттіліктің болуы. Ішкі істер органдары қызметіндегі танымдық әрекеттің өзі нақты бір процессуалдық формаға келеді. Бұл форма құқық қорғау қызметінің мақсаттарымен себептеледі: іс бойынша объективтік ақиқатты, кінәлілерді, субъективтілікті болдырмауды анықтау.

Бұның бәрі қызметкердің кәсіптік аса маңызды танымдық қасиеттерін дамыту қажеттілігін туғызады, олар танымның нәтижелілігін қамтамасыз етеді. Осыған байланысты ішкі істер органдары қызметкерлерінің танымдық қасиеттерінің арнайы тренингісінің маңызы арта түседі. Бұл тренинг процесінде осы қасиеттер дами түседі.

3. Ес, назар аудару мен бақылаушылық тренингтері және негізгі әдістері

Кәсіптік қызметті жүзеге асыру кезінде ішкі істер органдары қызметкерлеріне әртүрлі ақпаратпен операция жасап, пайдалануға тура келеді: мәлімет, хабарлама, бағыт алу. Сондықтан полиция қызметкерінің есте сақтау мүмкіндігі үлкен жүктеме тудырады. Есінде сақтай алмайтын қызметкер өзінің қызметтік міндеттерін тиімді орындай алмас, сондықтан да кәсіптік есте сақтауды дамыту — қызметкерлерді психологиялық дайындаудың бағыты.

Психологияда «ес» дегенде не түсіндіріледі? Ес дегеніміз — жеке тұлғаның өз тәжірибесін есте қалдыру, сақтау және кейіннен шығару процесі. Есте қалдыру алдымен сезім органдарының қабылдауын, содан кейін ақпаратты емес өткізуді қарастырады. Есте сақтау қайталаумен қамтамасыз етіледі, бұл ұмытып қалу ықтималдығын азайтады. Шығару ақпаратты естен тану немесе еске түсіру түрінде алып шығу дегенді білдіреді.

Әрбір кезеңнің жалпы алғандағы естің қызметінде маңызды. Әрқайсында ес жұмысын тиімді етудің арнайы тәсілдерін қолдану мүмкін. Қабылдау (ұғыну) кезеңінде ең алдымен назар аударудың тиімді жұмысын қамтамасыз ету маңызды болады. Егер біз ақпаратты көңіл бөлмей, қалай болса солай қабылдасақ, онда есте қалдырудың өзін қиындата түсеміз.

Есте қалдыру — ең қызық кезең. Бұл жерде әртүрлі амал-тәсілдердің ең көп санын қолдану мүмкін (басқа кезеңдермен салыстырмалы түрде).

Ақпаратты есте ұзақ уақыт сақтау белсенді шоғырланған қабылдаумен және тиімді есте сақтаумен ғана емес, рационалды түрде ұйымдастырылып қайталаумен де қамтамасыз етіледі.

Адам өзін ақпараттың орнына келмейтіндей жоғалып кетуінен сақтандыру үшін, ұмытып қалудың заңдылықтарын да білу керек. Кейде біз өзіміз тез ұмытып қалуға дайын тұрамыз да, ал сосын өзіміздің есімізді кінәлаймыз.

Ең соңғы кезең — елестету. Бұл жерде естің сақталатын әсерінен қажетті мәліметтерді тез тауып алуға мүмкіндік беретін арнайы әдістерді білу керек. Осы жағдаймен көбінесе бүкіл ес жұмысының тиімділігі анықталады: ақпаратты бекітуге есте сақтап қалып, бірақ керек кезде оны сыртқа шығара алуға болады.

Ес процестерінің қызметінің ұйымдастырылуында ес табыстылығына ықпал ететін негізгі заңдылықтар туралы ылғи есте сақтау керек.

Біріншіден, бұл ақпарат адамның өмір қызметінде неғұрлым маңызды болса, соғұрлым ол берікті есте сақталып, оңай шығарылады. Сондықтан қандай да бір ақпаратты есте қалдырып жатқанда, оның маңыздылығын әр-

дайым бөліп көрсету керек. Кәсіптік қызмет мақсатына жету үшін осылай істеу қажет.

Екіншіден, ақпарат адамның қызметіне неғұрлым толық енгізілсе, соғұрлым берік сақталады. Қандай да бір білімді жай ғана жинақтау маңызды емес, оларды тұлға өзінің тәжірибелік қызметінде кеңінен пайдалана білуі керек.

Үшіншіден, есте қалдырылған ақпарат неғұрлым терең ұғынылса, соғұрлым ол жақсы есте сақталады. Бұл заңдылықты пайдалану деген — есте қалдыру процесін ой процесіне максималды түрде жақындастыру. Ұғынылған түрде есте қалдыру логикалық байланыстарда негізделеді, олар объектілердің аса маңызды және едәуір жақтары мен қатынастарын көрсетеді.

Төртіншіден, қызығушылық тудыратын ақпарат оңай есте қалады. Меңгеріп жатқанымызды біздің қызықтыратынымен байланыстыру, есте қалдыратын нәрсені біліп алу — табысты түрде есте қалдырудың негізгі себепшілерінің бірі.

Бесіншіден, табысты түрде есте қалдыруға нақты ақпаратты қабылдап ашуға дайын болу және есте қалдырудың беріктілігіне бет алу — маңызды рөл атқарады. Олар есте қалдыру процесінің өзіне едәуір ықпал етеді де, оның қорытындыларын алдын ала шығаруда мүмкіндік береді және шығаруды жеңілдетеді.

Алтыншыдан, бір уақытта пайда болатын елестеулер еске түсірген кезде бір-бірін шақырып тұрады. Бұл заңдылықты пайдалану — есте қалдырғанда және елестеткенде болатын табиғи ассоциацияларды пайдалана білуге үйрену, сондай-ақ естің жұмысын жеңілдететін жасанды ассоциациялық байланыстарды құрастыру. Осы заңдылықтың әрекетіне көптеген мимикалық жүйелер сүйенеді.

Бір ғана ақпарат әр түрліше есте қалуы мүмкін. Есте қалдырудың келесі негізгі әдістері бар: *рационалдық (логикалық, мағыналық), механикалық және мнемотехникалық*.

Рационалдық — есте қалдырудың негізгі әдісі. Қаншалықты біз оны тиімді пайдалана алсақ, біздің интелектіміздің мүмкіндігі соншалықты анықталады. Бұл әдіс есте қалдыратын материал арасындағы мағыналық, логикалық байланыстарды анықтауға, сондай-ақ ол және жинақталған білім арасындағы байланыстарды анықтауға негізделген.

Рационалдық жаттап алу мағыналық байланысқа негізделген, олар механикалық түрде өзінен-өзі пайда болатын байланыстарға қарағанда көбірек беріктілігінен сақталады. Рационалдық есте қалдырудың аса маңызды әдістерінің бірі — ең алдымен материалды мағыналық жағынан топтау, яғни оны мағынасы бойынша топтау. Осылайша, тергеуші ақпаратты есінде сақтай отырып, өзара жалпы мағыналық өзегімен біріккен нақты бір топтарға

бөледі. Мағыналық топтаумен басқа процесс тығыз байланысқан — мағыналық тірек пункттері бөліп көрсету. Оның мәні мынада — әрбір бөліп көрсетілген топты оның мағынасын тығыз, қысқартылған, жинақты түрде беретін нәрсемен ауыстыру. Бұл оның дәл мәнін білдіреді де, сондықтан да есте қалдырудың тірегі болып келеді. Бұл жерде ол — қысқа тезистер бола алады, оларда әрбір бөлінген топтың мазмұнын береді, кейде бұл — бөлек сөздер (аттары, атаулары) немесе бөлек сөйлеулер бола алады. Екі тәсіл де, бірге алғанда, материалдық ойдағы жоспарын құру, материалдық жалпы алғандағы құрылымын, оның бөліктерінің логикалық кезектілігін түсіну. Есте қалдыруға керек дегеннің бәрін ретке келтіріп, материалдық құрылымын ұғынып, оның бөліктері арасындағы байланысты да түсініп қана, біз табысты түрде есте қалдырып сақтауға әрекет етеміз.

Осы тәсілді пайдаланғанда, біз логикалық есте сақтауды қолданамыз. Оны жаттықтыру дегеніміз — интелекті жаттықтыру, білімімізді тереңдету және кеңіту.

Механикалық тәсіл — жаттап алынған тәсіл. Оның негізі — есте қалатын материалды жай қайталау, оны көп рет айтып беру, бұл жерде оның мағынасы ұғынылмауы мүмкін. Мысалы, осылайша көптеген телефон нөмірлері есте сақталады, олардың құрамындағы бөлек сандар арасындағы өзара қатыстық көбінесе ұғынылмайды. Механикалық жаттап алу жатталып жатқандардың арасында пайда болатын байланыстарға тіреледі. Механикалық түрде жаттап алғанда туатын байланыстар үшін маңыздысы — олар, әдетте, бір уақытта немесе өз уақытында бірінен соң бірі болатын нәрселерді көп рет қайталаудың арқасында болатыны. Осындай байланыстардың араласуы жағынан ассоциациялық атауы болады. Дәл осылар механикалық жаттап алудың негізі болып келеді.

Механикалық түрде есте сақтау — одан гөрі жоғарырақ ес түрлерінің элементарлық негізі. Онсыз біз жүре алмаймыз. Жаттап алудың осы әдісінің тиімділігін оны рационалды түрде ұйымдастырып арттыруға болады. Бұл жерде біздің еркіміздің және көңіл бөлуіміздің процестері маңызды рөл атқарады.

Жаттап алудың **мнемотехникалық әдісі** — ең қызық және аса жаттықтырылатын әдіс. Бұл бірдене арқылы негізінен мағынасыз ақпаратты есте қалдыру әдісі. Оның көмегімен мағыналық ақпаратты есте қалдырудың рационалдық әдісін айтарлықтай күштеуге болады. Мағыналық емес материалды механикалық түрде есте қалдырудың тиімділігін сан алуан рет арттыруға болады. Бұл әдістің мәні — есте қалатын материал нақты бір ережелер бойынша басқа белгіліктік жүйеге аударылады, онда жақсырақ есте қалатын, мағыналық емес ассоциативтік және құрылымдық байланыстар бөліп көрсетіледі. Мнемотехника — есте қалдырғандағы күшті көмек беруші

құрал. Бірақ, ол ешбір жағдайда есте қалдырудың басқа әдістерін ауыстырмайды, оларды қажетті жағдайларға толықтырып қана қояды.

Ішкі істер органдары қызметкерлерінің дамыған кәсіптік иесі болуы тиіс деп айтылып кеткен. Бұл оның ақпаратты тез, толық және нақты есінде қалдыру мүмкіндігі, сенімді түрде сақтау, уақытында және дұрыс (қатесіз) көрсетеді, жедел қызметтік міндеттерді шешуге маңызды, кәсіптік маңыздылығы бар құбылыстар, объектілер мен оқиғалар туралы қажетті мәліметтерді, ақпаратты есінен шығарып алу.

«Кәсіптік түрде дағыған ес — алдында қабылданған, істелінген, жедел қызметтік тіршілік әрекетіне қатысы бар, және оның табысты түрде жүзеге асырылуына керекті дегеннің бәрін жұмыскердің есінде қалдыру, сақтау және кейіннен сыртқа шығарып көрсету ерекшеліктерімен сипатталатын қасиеті».

Қызметкердің кәсіби есін мақсатты түрде дамыту келесі жаттығулар өткізуді қарастырады:

- адамдардың түрлерін, сыртқы жүзін, белгілерін және жүріс-тұрыс ерекшеліктерін есте қалдырып, тану бойынша;

- іздеуде жүрген автокөліктердің нөмірлерін, белгілерін есте қалдырып, тану бойынша;

- жергілікті жердің жоспарын, сызбасын, қозғалыс маршрутын есте қалдыру, сақтау бойынша.

Бұл жерде кәсіптік есте сақтауды дамытуда ішкі істер органдары қызметкерлерінің бірқатар психологиялық әдістерін пайдалану ықтимал етеді:

- есте қалдыру;

- есте сақтау;

- кәсіптік маңыздылығы бар ақпаратты сыртқа шығарып көрсету.

Кәсіптік маңыздылығы бар ақпаратты есте қалдырудың тиімділігін арттыру үшін келесі психологиялық ақпараттар пайдаланылады.

1. *Есте қалдыруға ұстаным алу.* Әрдайым кәсіптік маңыздылығы бар ақпаратпен кезіккенде, қызметкердің өзіне: «Мұны есте қалдыру керек!» — дегені жөн.

2. *Жаттап алу.* Есте қалдыруға қиын, көлемді ақпаратты «ішінен» немесе ойында қайталанғаны жөн.

3. *Ұғыну.* Кез келген ақпарат ұғынылғанда жақсырақ есте қалады. Есте қалдырылмайтын ақпараттағы мағыналық байланыстарды ашуға «неге?», «неменеге?» сұрағын қою көмектеседі.

4. *Заңдылықтарды іздестіру.* Бұл сандық ақпаратты, мысалы, автокөлік пен телефон нөмірін есте сақтауды жеңілдетеді. Мысалы, 28—37—46 нөмірі оңайырақ есте қалу үшін: әрбір жұптық сандарды қосқанда 10 болады, сондай-ақ бірінші сандар бір біріккенде өседі, екінші сандар бір біріккенде

кемиді. Бұл әдістің мәні — қандай да бір заңдылықтарды тауып, есте қалдыруда: мағыналық, сандық.

5. *Анатомияны, ұқсастықты пайдалану.* Оны белгілі болып тұрған ақпаратпен салыстырса, үнемі оңайырақ есте қалады. Объектінің неменеге ұқсайтынын табу керек. Изделінетін тұлғаның белгілерін есте сақтау үшін «Ол кімге ұқсайды?» — деп сұраған пайдалы. Ұрланған автокөліктің белгілерін есте қалдырғанда, ол, мысалы көршіміздің автокөлігіне ұқсайтынын атап өткен жөн.

6. *Бейнелік көрініс.* Сөз ақпаратына елестетуді қосқанда, ол оңайырақ есте қалады. Ұрланған заттар мен изделінетін қылмыскердің белгілерін, оларды көрнекті түрде елестетуге тырысса, бейнесін шығаруға тырысса, оңай есте қалады.

7. *Ойда айтып шығу.* Изделінетін тұлғаның фотосуреті, қызметкер ішінен оның түрінің бөлек жерлерін айтып шықса, есінде нақтырақ қалады. Мысалы, тік мұрынды, жіңішке мұрынды, көзі — кең қойылған, көзқарасы ауыр.

8. *Модельдеу.* Бұл әдіс материал тәртіпке келтірілмеген болып, әртүрлі мәліметтері көп болса, әсіресе жақсы болады.

Логикалық байланыстар көмегімен шашылған деректер бірыңғай жүйеге біріктіріледі. Ол есте қалдыруға модель болып келеді. Мысалы, тергеушіге оқиға орнының жағдайын, куәгердің берген жауаптарын есінде қалдыруына тура келеді. Егер тергеулік версияны шығару көмегімен өткен оқиғаны қайта қалпына келтірсек, оны модельдесе, онда ол басқаның бәрінен бұрын керек ақпаратты жақсырақ есте қалдыруға мүмкіндік береді. Кәсіби маңыздылығы бар ақпарат, егер қызметкер келесі әдістерді пайдаланса, есте жақсырақ қалады.

1. **Сандарды болжамдау арқылы есті белсенділендіру.** Егер біз керекті ақпаратты есімізде сақтамасақ (немесе сақтасақ) не болатынын көзімізге елестеміз: бірінші жағдайда әдейілеп бояуларды қаптату, екіншісінде бәрін қызғылт ренде саламыз. Қорқып қалған немесе сенімді болсақ та, біз керек нәрсені есімізде жақсы қалдырамыз. Бұл жерде қай қорытынды — суық па, қуанышты ма — қайсысы көбірек ықпал ететінін анықтау керек.

2. **Қайталау.** Есте қалдырудан кейінгі бірінші алты сағат ішінде естен шығып кету болады. Осыны білу керек. Сондықтан егер ақпаратты көпке дейін есте сақтау керек болса, онда оны нақты бір интервалдармен 15—20 минуттан кейін, сосын 8—9 сағаттан кейін және 24 сағаттан кейін қайталап тұрған жөн.

3. **Жүйелендіру.** Алдында есте қондырылған ақпаратты жаңадан есте қалдыратын ақпаратпен байланыстыру оларды сенімдірек есте сақтауға мүмкіндік береді. Адам өзінің есінде жаңа ақпарат жиналып тұрған білім-

дер тізімінде бір буын болатындай, сол ақпаратты «ііп қоюға» болатын «ілімекті» өзінің есінен іздеу керек. Басқаша айтқанда, жаңа мәліметті алдындағысымен мағынасы, үндестігі, сыртқы түрі бойынша бірдемемен байланыстыру керек.

4. Естен шығару арқылы есте сақтау. Біздің есіміздің бір оғаш қасиеті бар: бірденені ұмытқымыз келіп, біз назарымызды соған шоғырландырамыз да, нәтижесінде оны есте сақтап қаламыз. Шағын эксперимент қоюға болады. Ойыңызда бір нәрсенің бейнесін елестетіп көріңіз, оны қаншалықты ойламаймын десеңіз, соншалықты сол бейне соңыңыздан қалмайды.

Кәсіби маңыздылығы бар ақпаратты қалпына келтіру, естен алып шығу бойынша қиындықтардан өтуге келесі амалдар көмектеседі:

1. *Жағдайды денелік тұрғыдан қалпына келтіру.* «Дәл сол жерде» болу керек, мысалы сол жағдайдың заттарын керекті тәртіпте қойып орналастыру. Көргеннен болған әсерге тірелсе, қажет нәрсені оңайырақ еске түсіруге болады. Кейде креслоны керек жаққа бұрып қоюдың өзі керекті ақпаратты еске түсіруге көмектеседі.

2. *Жағдайды ойда қалпына келтіру.* Заттай, денелік тұрғыдан дәл сол жағдайда болып қалуы мүмкін оны заттай қалпына келтіру мүмкін бола бермейді. Бірақ та ыңғай бүкіл жағдайды ойлап елестетуге, бөліктері бойынша қалпына келтіруге, ал оның көмегімен қажетті ақпаратты еске түсіруге болады.

3. *Оқиғаларды теріп еске түсіру.* Мәселен, сіз түрі таныс сияқты болып көрінген адамды кездестірдіңіз делік. Ол кім? Ол есіңізде жоқ. Онда оны қай жерде көрдіңіз, мүмкін екенін елестетіңіз: бөлімде, аулада, көлікте. Әртүрлі оқиғаларды тергенде, сізді қызықтыратын адам туралы ақпараттар шыға келеді.

4. *Оқиғалардың кезектілігін оймен қалпына келтіру (тізбекті теру).* Оқиғалар кезектілігін есінде қалпына келтіру тізбектегі жоқ буынды қалпына келтіруге көмектеседі. Елестің буындарын іздеген нәрсеңіз сонда сақталуы тиіс деген тізбектен теріп іздеңіз. Тізбекте қойып қойған жерін тауып алып, алға қарай жүріңіз, ал содан кейін қайтыңыз. Егер буын қалпына келмесе, есіңізді тым көп жүктемеңіз — бұл көмектеспеуі мүмкін. Босаңсу әдісіне ауысып көріңіз.

5. *Босаңсу.* Егер де сіз тез, 3 минут ішінде делік, бірденені есіңізге түсіре алмасаңыз, бұлшық еттеріңізді 1 минутқа босатып, ештеңе туралы ойламауға тырысыңыз. Осыдан кейін, әдетте, керекті ой келеді. Релаксация (босаңсу) бәріне дерлік көмектеседі.

Назар аудару және бақылаушылық тренингі.

Бақылау ішкі істер органдары қызметкерлерінің кәсіптік қызметін жүргізгенде маңызды рөл атқарады. Ол ішкі істер органдарына жедел қызығу-

шылық тудыратын тұлғалардың қылмыстық қызметін, олардың байланыстарын, жеке қызметтерін, ұрланған нәрселердің сақталатын орнын және оларды өткізетін орынды анықтауға, тергеудегі жағдайларға жататын деректерді анықтауға мүмкіндік береді. Бақылау процесін дұрыстап ұйымдастыру, басқа әдістермен бірге жүргізіліп, қылмыстың алдын алуға, оны тез ашуға, толық тергеуге, тығылып жүрген қылмыскерлерді іздеуге ықпал етеді.

Психологиялық ғылымда бақылау дегенде затты, құбылысты меңгеру мақсатында қолданылатын мақсатты, жоспарлы елестету, қалпына келтіру дегенді білдіреді. Бақылау кезіндегі мақсаттылық және ұйымдасқандық бақылаудағы объектіні біртұтас құбылыс сияқты қабылдауға мүмкіндік береді, жеке және жалпы жақтан тануға да, заттың бөлшектерін ажыратуға және оның басқа объектілерімен байланысының кейбір түрлерін анықтауға да мүмкіндік береді. Басқаша айтқанда, бақылау — бір-бірінен оңашаланған, жеке элементтердің жай ғана қосындысы емес, сезімдік және рационалдық танып білудің бірігуі.

Кәсіптік бақылау — жедел қызметтік міндет, құбылыс пен процестерді шешу үшін маңызды істерді ішкі істер органдары қызметінің бағытты және арнайы ұйымдастырылғанын қабылдау. Сонысына тұлғаның сипаттары жатады (олар: құқық бұзушылар, алдын алу есебінде тұрған тұлғалар), қылмысты ашу мен тергеуде маңызы бар әртүрлі объектілерді білу, қызметкердің өзінің қызметі жатады.

Кәсіптік бақылаудың психологиялық табиғаты сан алуан, бақылау мақсатты қабылдаудың аса дамыған формасы. Қызметкер бұл кезде оның көзіне түскеннің бәрін қабылдай бермейді, аса маңызды қажетті, қызықтысын ғана алады. Бұл бақылау негізінде жататын мақсаттармен, міндеттермен, жоспарлармен себептеледі. Бақылау әрқашан сезім органдарының белсенді жұмысына тіреледі. Ішкі істер органдарының қызметкерлері үшін бұл ең алдымен көруі мен естуі. Қабылдауда оның регуляторы болып келетін назар аударудың рөлі ерекше зор. Назар аудару арқылы сана сезімнің нақты бір заттарға бағытталуы және көңіл бөлуі ретінде, бақылаудың мақсаты мен жоспары жүзеге асырылады.

Бақылау ыңғай ақпаратты өңдеумен байланысты болады және ойдың белсенді жұмысынсыз мүмкін емес.

Бақылау психикалық процесс және ішкі істер органдары қызметкерлерінің кәсіптік қызметінің нақты бір формасы ретінде оның өте маңызды тұлғалық сипатын шындай түседі, ал кәсіптік-бақылаушылық тұлғаның кемендік қасиеті. Бұл қасиет жедел жағдайдың, адамдардың, заттардың құбылыстар мен олардың өзгерістерінің кәсіптік маңыздылығы бар, бірақ өз көрінетін және бір қарағанда, айтарлықтай емес ерекшеліктерін танып білу мүм-

кіндігінде білінеді. Бұл ерекшеліктер кейіннен істе маңызды болуы мүмкін. Қызметтердің кәсіптік бақылаушылығының негізі — адамдарға деген, олардың ішкі әлеміне, психологиясына деген тұрақты қызығушылығы, олардың кәсіптік міндеттері тұрғысынан көруі, өзінше бір психологиялық «оларға бұрылып алуы».

Қызметкердің бақылашылығының жоғары деңгейін қамтамасыз етуге не қажет?

Біріншіден, қызметкердің кәсіптік міндеттерін шешуде маңызы бар ақпаратты қабылдауға ұстанымның болуы. Бұл ұстаным шаршағандықты, апатияны, жиіркенуді (мысалы, шіріп бара жатқан мәйітті қарағанда) болдырмауға көмектеседі.

Екіншіден, назарды қажетті ақпарат бере алатын объектілер мен олардың қасиеттеріне арнайылап шоғырландыру. Бұл ақпарат қызметкер алдында тұрған міндеттерді шешуде маңызды болып келеді.

Үшіншіден, қызметкердің бастапқы ақпаратта керекті кезде қабылдауға дайындығын қамтамасыз ететін тұрақты назардың ұзақ уақыт сақталуы (әсіресе, ұзақ тінту, оқиға орнын қарау, жауап ашу кезінде).

Кәсіптік бақылаушылық дамуының аса маңызды бағыты — қызметкердің кәсіптік бақылау техникасын меңгеруі, оған сәйкес психологиялық заңдылықтарға негізделген бақылауды жүргізудің әдіс-тәсілдері енеді.

Назар аудару жаттығуларын үш формаға бөлген жөн.

Жылы назар аударушылық. Өзіңізге ешқандай тапсырманы алдын ала бермей, сіз соқтығысқан әсерден байқағаныңызды анықтаймыз.

Бағытталған назар аударушылық. Берілген объектіні көңіл қойып қарауға тапсырма беріледі. Бұдан кейін сұрақ заты алдын ала белгілі болмаса да, объектіні қарағанда байқалып қалған бірдеңе туралы, осы объектіге жататын қандай да бір нәрсе туралы сұралады.

Мақсатты бақылаушылық. Қандай да бір құбылыстық нақты бір бөлшектерін бақылауға тапсырма беріледі, содан кейін ғана бұл көрініс көрсетіледі.

Кәсіптік бақылаушылықты дамытудың кең тараған әдістерінің бірі келесі: қоршағандардың біріне жақсылап қарап алып, көзін одан әрі алып, кейіннен оны көз алдына елестету, бұл жерде ойда оның белгілерін суреттеуге тырысу керек, бұдан кейін оны адамға қайтадан қарап, өзін тексереді. Келесі жаттығу: біраз уақыт бойы жақын тұрған үйге қарап алып, сосын басқа жаққа бұрылып, қанша балкон, терезе бар екенін, қай жерде терезе ашық екенін, қай жерде кір ілулі екендігін, қай жерде адамдар бар екенін білу бақылаушылық таныту емес: олардың саны өзгермейді. Ал бөлек терезелер қашан ашық болатынын немесе қай жерде шам жағылғандығын байқау —

бұл бақылаушылықтың қырағылықпен көңіл бөлудің байланыстарды байқап қалу және тәуелділікті байқап қалу мүмкіндіктерінің қорытындысы.

Басқа жағтығу — қандай да бір оқиғаны бақылау. Бұл жерде жалпы назар аударылатын көшедегі қандай да бір оқиға емес, бұл — нақты бір мақсатқа ұмтылған бір немесе бірнеше адамдардың кәдімгі біріккен әрекеттері. «Неге бұл адам осы жерде жүр, неге бұл адам осы жерде?», «ол нені күтіп тұр?», «Ол қазір не істейді?» — осы сұрақтарға берілетін жауапты адамдарға психологиялық бақылау жасау қабілеттігін, адамның жүріс-тұрысын болжай білуді дамытуға мүмкіндік береді. Ал бұл ішкі істер органдары қызметкерлерінің қызмет әрекетінде өте маңызды болып келеді.

III. ІШКІ ІСТЕР ОРГАНДАРЫ ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРІНІҢ ЭМОЦИЯЛЫҚ-ЕРІКТІК ЖАҒЫНАН ӨЗІН-ӨЗІ РЕТТЕУІ

ДӘРІС СҰРАҚТАРЫ

- 1. Эмоциялық-еріктік тұрақтылықтың түсінігі және ерекшеліктері*
- 2. Өзін-өзі реттеудің қарапайым әдістері.*
- 3. Аутогенді жаттығудың түсінігі және ерекшеліктері.*

1. Эмоциялық-еріктік тұрақтылықтың түсінігі және ерекшеліктері

Эмоциялық-еріктік тұрақтылық қызметкерлердің кәсіптік қызметке психологиялық дайындығының аса маңызды компоненттерінің бірі болып табылады. Бұл — күрделі жағдайда табысты еңбек үшін жайлы болатын психикалық қалпын сақтау қабілеттілігі. Эмоциялық-еріктік тұрақтылық келесі жағдайларда көрінеді:

- экстремалдық жағдайда әрекет тиімділігін төмендететін және дәлсіздікті, қатені тудыратын психологиялық реакциялардың қызметтерде болмауы;

- психологиялық ауыр жағдайда кәсіптік әрекеттерін мінсіз орындауы жаттыққанда;

- кәсіптік қырағылықты сақтай білу; тәуекелдікке, қауіптілікке, кенет жағдайға дұрыс көңіл бөліп, абай бола білу;

- заңды істерді қатаң заңға сәйкес жүргізуге ықпал етуге тырысатын үшінші жақтар жағынан психологиялық қысымға берілмеу;

- қылмыстың алдын алу мен тергеуге қарсы әрекет ететін тұлғалармен тыңғылықты психологиялық күрес жүргізе білу;

- психологиялық күйзелісті дау, провокация жағдайында өзін-өзі ұстай білу.

Қазіргі заманғы жағдайда ішкі істер органдары қызметкерлерінің қызметтік табыстылығы, қызметкерлердің бірігіп еңбек ету тиімділігі, ұжымдағы психологиялық климаттың едәуір дәрежеде болуы олардың жүріс-тұрысын реттей білуіне, көңіл-күйіне бақылау жасай білуіне, оқиға мен қоршаған адамдардың талаптарын ескере білуі.

Ішкі істер органдары қызметкерлеріне нақты өзіне-өзі бақылау жасауы, жоғары ұстамдылық, жедел шешім қабылдау қабілеттілігі, қызметтік операцияларды, жүріс-тұрысын және эмоцияларын басқаруы әсіресе қажет.

Өзін-өзі реттеу жолымен эмоциялық күйзелісін тоқтата білу, қорқыныш және сенімсіздік сезімін басып тастай білу, назарын шоғырландырып, бар

күшін қойылған міндетті атқаруға жұмылдыра алу қызметкердің аса маңызды қасиеті екені күмән тудырмайды. Қауіпті, кейде өмірге қауіп төндіретін жағдайда көп болуы бұл тұлғалардан өзін-өзі ұстай білуді, күрделі жағдайларды тез бағалап, адекваттық шешім қабылдай білуді талап етеді. Бұл қойылған міндетті тиімдірек орындауға және ішкі істер органдарының жеке құрамы ішіндегі төтенше жағдай мен кәсіптік қызметтің үзілуін төмендетуге ықпал етеді.

Қызметкердің психикалық қалпы мен әрекетін реттей алмауы оның өзіне де, қоршаған адамдарға да теріс, көбінесе ауыр салдарға да әкеліп соқтырады. Өзінің жүріс-тұрысын басқара білмеуі тұлғаның қоршаған орта жағдайларына әлеуметтік-психологиялық адаптациясын төмендетеді, оның өмірлік әлеуетін асыруда үлкен кедергі болады.

Ішкі істер органдары қызметкерлеріне күнде әртүрлі факторлар ықпал етеді (көбінесе олар стресс тудырады). Ал бұл, өз алдына шаршауға, әртүрлі теріс эмоциялық жағдайдың пайда болуына, кәсіптік-қызметтік әрекеттің бұзылуына әкеліп соғуы мүмкін.

Психикалық өзін-өзі реттеудің мәні — қоршаған ортамен араласу және өз организмін танып білу процесінде жиналатын сезімдерді адам жүйелі түрде жаттықтырудың пәні етеді. Бұл өзінің психикалық күйіне, жалпы организміне ықпал ету үшін істеледі.

Негізінде, әрбір сау, жұмысқа қабілетті қызметкер өзін-өзі реттеу әдістерін меңгере алады. Бірақ, бұл жерде эмоциялық-еріктік өзін-өзі реттеу амалдарын пайдалану тиімділігін және нәтижелігін төмендете алатын бір-қатар фактор болатынын ескеру қажет. Олар:

- қызметкердің берілген жаттығуларды орындауға көзқарасы (оның ішкі ұстанымы). Табысқа жетуге шамадан тыс өзіне-өзі сенушілік ықпал етпейді. Тек қана тілеуімен ғана табысқа жетуге болмайды. Жүйелі жұмыс, шыдамдылық, еркі мен күшті салуы керек;

- жаттығушының сабаққа көзқарасына кері бағдар беріп, өзіне артық сенім артқызатын және қиындықтардан өте алмауға әкеліп соғатын, жаттығудың ең басындағы сатысында жетілген табыс;

- өзін-өзі жаттықтырудың жаман жағдайлары. Сыртқы бөгетке жол бермейтін, босанудағы ықпал ететін тыныш жағдай жасау керек;

- жеке адамға ұнайтын жерге сәйкес келмейтін өзін-өзі реттеу әдісін дұрыс емес таңдау. Сондықтан психикалық-реттеуші құралдарды бақылау астында, тиімді үлкен абайлықпен таңдау керек;

- сендіру және елестету мүмкіндігі сияқты жеке қасиеттерінің көріну ерекшелігі.

Эмоциялық-еріктік өзін-өзі реттеу процесі үш негіз салушы принципте құрылады:

- релаксация;
- визуализация;
- өзін-өзі сендіру;

Релаксация принципiнiң мәнi — дененi және психиканы бiрiккен жұмысқа дайындауда. Релаксация сәттерiнде адам өзiнiң iшкi дауысын естiп, өз организмi мен ой қызметiнiң байланысын сезiне алады. Релаксация немесе босаңсу дене мен психиканың керек емес күйзелiс пен әлсiздендiретiн мезеттен босауын бiлдiредi, ол адамға жағымды психологиялық және физиологиялық ықпал етедi. Бұл өзара жүретiн процесс: дене мидың тынышталуына қарай босайды, ол ми дене босауынан тынышталады.

Екiншi принцип — визуализация. Интуициялық ой сана-сезiмге сенудiң әртүрлi жолдарын пайдаланады. Негiзгiсi — миыңызда сурет салу жолы немесе бейнелердi көзге елестету. Бұл iшкi бейненi құру деп аталады. Көзге елестету, есту, көру, иiскеу, дәм, ұстау сезiмдерiнiң көмегiмен, сондай-ақ оларды бiрге қолданумен бағытталған елестетудi белсендiлендiру әртүрлi әдiстерiн бiлдiредi. Негiзiнде, адамның миы объективтi дүниенiң бейнелерiне де, iшiнде жасалатын бейнелерге де бiрдей жауап қайтарады. Сондықтан да визуализацияның дағдылары адамға өзiнiң iшкi ресурстарын жақсырақ пайдалануына, психикалық процестердiң өтiп кетуiн белсендiруге көмектеседi.

2. Өзiн-өзi реттеудiң қарапайым әдiстерi

Өзiн-өзi реттеудiң ең қарапайым әдiстерiн қолданудың мақсаты — қызметкердiң әрекеттерiн табысты орындауы үшiн мейлiнше тиiмдi iшкi жағдай жасауға көмектесу. Бұл жерде бiрқатар жағдай есте болады:

- өзiне қатысты жағымды ұстанымды бекiту («мен мұны iстей аламын») өзiне сенiмдi болу сезiмiн арттыру;
- эмоциялық аффектiлiк процестердi үндестiру және белсендiлендiру (әсiресе тәуекелмен, қорқыныш сезiмiмен, кәсiптiк әрекет етуге уақыт тапшылығымен байланысты жағдайларда);
- жедел қызметтiк әрекет етуге дайындық кезiнде қадалуын арттыру;
- үлкен қызметтiк жүктемелерден кейiн демалысқа ауысуды жылдамдату;
- жедел қызметтiк жұмыс көп созылғанда, функциялық дайындықтың және жұмысқа қабiлеттiлiктiң жоғары деңгейiн ұстап тұру (мысалы тәулiк бойы кезекшiлiк атқарғанда).

Қызметкерлер өзiн-өзi реттеу әдiстерiн меңгергенде, қандай да бiр бәрiне келетiн әдiстi ұсыну мүмкiн болмайтынын ескеру керек. Өзiн-өзi реттеу әдiстерiн қызметкердiң мiнез ерекшелiктерiн, оның темпераментiн, қызмет

ерекшелігін және көптеген басқа да жағдайларды есепке алып, арнайы таңдау керек.

Сәйкес жаттығулар үшін келесі әдістер ұсынылады:

Логика әдістерін пайдалану. Қалыптасқан жағдай көбінесе ішкі істер органдары қызметкерлері сабырлықпен, байсалдылықпен амал табуын талап етеді. Бұл кезде бірнеше амал қолдануға болады. Жүйке күйзелісін уайымның онша үлкен еместігіне көз жеткізіп, өзімен-өзі сөйлесіп қойдыруға болады. Бұл кездегі психикалық қорғау өзін-өзі сендіруге қолданылады. Оның мәні — қиын жағдайлар табыссыздықтан да өте көп пайда ала алуға тәрбиелейді: не болды, қате қай жерде жіберілді деп нақты талдау жасау маңызды және де келешек қызмет үшін қандай пайда алынуы мүмкін деп ойлауға болады.

«Мен тәжірибешімін», «мен бәрін істей аламын», «мен кез келген қылмысты аша аламын» сияқты жеке дара өзін-өзі сендіру амалы аса маңызды болып келеді.

Өзіне-өзі бұйрық беруді пайдалану. Тәртіпке үйренген қызметкер: «Істеу керек», «Батылдырақ», «Шыда», «Жұмыс істе» сияқты ішінен өзіне-өзі бұйрық беру көмегімен өзін жақсы басқара алады. Өзін-өзі жеңуді осындай қосымша өзіне бұйрық беріп, жүйелі түрде жаттықтыру маңызды.

Бейнелерді пайдалану. Көркем типті ойы бар тұлғаларға «біреу болып ойнауға» негізделген әдіс көмектеседі. Мысалы, қандай да бір ауыр жұмысты атқарып жүрген жедел қызметкер өзін әдеби кейіпкер немесе тыңшы кинокейіпкері бейнесінде елестетуі керек. Еліктеу үшін бейнені елестетіп керекті жүріс-тұрыс стилін табуға көмектеседі және де күйін реттеуге ғана емес, керек болса, қылмыскерге психологиялық қысым көрсетуге де көмектеседі.

Оқиганы мақсатты түрде елестету. Іске бет алу немесе жүйке күйзелісін түсіруге үйренуде елестетуді пайдалану көмектеседі. Әрбір адамның тыныштық, босау кезінде болған жағдайлары есінде қалады. Біреулер үшін бұл — жағажай, шомылғаннан кейінгі жылы құмда демалуын сондай бір жылы сезіну, екіншілерінде — таулар, таза ауа, көгілдір аспан, қарлы төбелер. Мұндай жағдайлар өте көп болуы мүмкін, бірақ ең маңыздысын, керекті эмоциялық көңіл-күйді тудырып алатынын таңдап алу керек.

Назарды басқаға аудару әдістері. Өзін-өзі реттеудің белсенді әдістеріне тоқтау қиын болатын жағдайлар кездеседі. Бұл жағдайда психикалық күйзеліс жүгін назарды басқа нәрсеге аударып, түсіруге болады. Бұл көп рет оқысаң да, қызығып оқитын кітабын, жақсы көріп қалған фильмін, әнін болуы мүмкін.

Бұлшық ет тонусын саналы түрде басқару. Бұлшық ет тонусы — эмоциялық күй көрсеткіштерінің бірі. Әдетте, рационалдық емес жүйкелік-

психикалық күйзеліс бұлшық еттің керек емес тартылуымен бірге жүреді, ал бұл өз алдына, жүйке жүктемесін одан әрі арттырады. Бұл кезде бұлшық ет тonusын өз бетімен, еркін басқара білудің маңызы бар. Мысалы, адамның беті. Қабағын түсіріп, көңілсіз келбет жасаса, шынында көңілсіз болады. Керісінше, адам жымиюы ғажап іс тындыра алады. Ауыр жағдайда жымыып күле алу, керек емес бөгелушіліктен арылу, психикалық күйзелісті жою, бұлшық еттің тартылуынан арылу адамның өз мүмкіндіктерін бұдан да жақсы жүзеге асыру мүмкіндігін арттырады.

Өзін-өзі реттеу құралы ретіндегі тыныс алу. Тыныс алу эмоциялық-еріктік өзін-өзі реттеу жүйесінде маңызды орын алады. Дұрыс дем ала білу өзін-өзі реттеу әдістерін меңгерудегі табыстың негізі болып келеді. Төмендегі тыныс алу гимнастикасының әдістері тиянақты беріледі.

Есептеп тыныс алу тәсілі жақсы көрінеді. Бұл тәсіл есептеп тыныс алудан тұрады. Дереу көңілінің жайлануы қажет болған жағдайда: 1, 2, 3, 4 деп есептегенде тыныстайды, содан кейін 1, 2, 3, 4 дегенде тынысты шығарады, соңынан 1, 2, 3, 4, 5 дегенде тыныстайды. 1, 2, 3, 4, 5 дегенде тыныс шығарады, солайша тыныс алу-тыныс шығару 12-ге дейін жалғасады. Жасанды тынысты ұстап тұру жасалады, ол эмоционалды қысымды жояды. Керісінше, өз тonusын көтеру жағдайында, белсенділендіру кезінде, керісінше болады. Тыныс алу мен тыныс шығаруды 12-ден бастайды да 4-ке дейін қысқартады. Тыныс алу жиілейді, қысым ұлғаяды.

Басқаша тәсіл — **тынысты ұстап тұру**. Қатты нервтік қысымды түсіру үшін терең тыныс алу керек және тынысты 20—30 с ұстап тұру керек. Келесі тыныс шығару және қайталанған терең тыныс алу жағдайдың тұрақталуына септігін тигізеді.

3. Аутогенді жаттығудың түсінігі және ерекшеліктері

Аутогенді жаттығу өзіне организмнің еріксіз қызметтерін өзіндік реттеудің мүмкіндіктерін жоғарлатуға бағытталған жаттығулар кешенін енгізеді. Аутогендік жаттығу — ол неміс ғалымы И. Г. Шульц ұсынған өзін-өзі иландыру әдісі. Бұл әдісте алдымен иландыру бойынша бұлшық ет тonusы босаңсиды — релаксация, соңынан ағзаның қандай да бір қызметтеріне бағытталған иландыру жүргізіледі.

Бұл әдіс қарапайымдылығымен ерекшеленеді және көптеген адамдар мақұлдаған. Оның әсерімен жоғары жүйке қызметі, эмоционалдық аясы, қалыпқа келеді, адамның еріктік қабілеттіліктері күшейеді. Аутогенді жаттығудың тәсілдері жүйелі жаттығулардың процесінде игеріледі, ол осы әдістемеге жаттықтырушы сипат береді. Аутогенді жаттығудың басты элементі болып бұлшық етті босаңсытуға (релаксация) үйрету табылады.

Босаңсыту ішкі істер органдары қызметкерлерінің қызметіндегі эмоционалдық қысымды азайтуға және жоюға, сондай-ақ аз уақыттың ішінде толыққанды демалуға мүмкіндік береді.

Аутогенді жаттығуды меңгеру уақыты әр адамның жеке бас ерекшеліктеріне байланысты. Бірақ, орташа есеппен күн сайын 10 минут сайын сабақ өткізгенде 3—4 айды құрайды.

Аутогенді жаттығуды бастамақ бұрын арнайы жаттығуларды үйрену керек. Кейбір дайындық жаттығуларды мақсатты меңгеру қажет.

Аса маңызды дайындық шарасы болып тыныс алу гимнастикасы табылады. Ол ритмикалық толық тыныс алуды меңгеруден тұрады. Дұрыс тыныс алу үшін орнықты ырғақты санау қажет. Тыныс алудың оңтайлы ырғағын анықтау үшін сабақ алдында пульстің жиілігін қолданған тиімді (осы ырғақ тыныс алудағы басты есептеу қызметін атқарады). Толық тыныс алуды меңгеру үшін оның құрамдық элементтерін меңгеру қажет (ішкі, орта және жоғарғы тыныс алу).

Ішкі (диафрагмалық) тыныс — тұрып тұрғанда, отырғанда немесе жатқанда орындалады. Оны орындау үшін кіндік облысына шоғырланған жөн. Ішкі қабырғасын тарта отырып тынысты шығарамыз. Содан кейін тыныс аламыз. Одан соң баяу түрде қайта тыныс аламыз. Ішкі қабырғасы тыныс алғанда сыртқа қарай шартияды және өкпенің төменгі бөлігі ауаға толады. Кеуде клеткасы ішкі тыныс алуда қозғалыссыз болады, тек іш қана өкпенің төменгі бөлігін толтыра және босата отырып толқынды қимыл жасайды.

Орташа тыныс алу — тұрып тұрғанда, отырғанда және жатқанда орындалады. Қабырғаға назар аударған жөн. Тыныс шығарудан кейін қабырғаның екі жағын соза отырып баяу тыныс аламыз. Тынысты шығара отырып қабырғаларды қысамыз. Бұл тыныс алудың типінде орта бөлігі ауаға толады, сол кезде ішпен иық қозғалыссыз қалады.

Жоғарғы тыныс алу — ол да солай тұрып тұрғанда, отырғанда немесе жатқанда орындалады. Назар өкпенің үстіңгі жағына аударылады. Тыныс шығарудан кейін иықты және бұғананы көтере отырып тыныс аламыз. Тынысты шығара отырып иық пен бұғананы түсіреміз. Үстіңгі тыныс алуда іш және кеуденің алдында бөлігі қозғалыссыз қалады.

Толық тыныс алу — оның құрамды бөліктері сияқты тұрып тұрғанда, отырғанда немесе жатқанда орындалады. Толықтай тынысты шығару үшін баяу тұру керек, 8 дейін пульсті санау қажет, жоғарыда аталған тыныс алудың үш түрін алмастыра отырып тыныстау қажет. Алдымен іш кампияды, содан кейін қабырға кеңейеді, артында бұғана мен иық көтеріледі. Осы сәтте іш тартылады. Тыныс шығаруда тыныс алу сияқты орындалады. Тыныс алу мұрын арқылы жүзеге асырылады. Тыныс алу гимнастикасының маңыз-

ды мақсаттарының бірі — назарды шоғырландыруға үйрету, ол аутогенді жаттығулар дайындығын жақсы меңгеруде үлкен маңызы бар. Бірақ, тек бір ғана аутогенді жаттығуды қолдану (арнайы аутогенді жаттығулардың дайындығысынсыз) эмоционалды қысымды азайтады (немесе жояды), нервтік жүйесін тыныштандырады, адамды өзіне деген сенімділігі мен тыныштық жағдайымен толықтырады. Бұл жаттығуды назарды максималды түрде шоғырландыру үшін 5—6 рет жасайды.

Тыныс алу гимнастикасын меңгергеннен кейін тікелей аутогендік жаттығу дайындығына көшуге болады. Осы әдістемені үйренген кезде оянғаннан кейін немесе ұйықтар алдында қолданған жөн. Аутогенді жаттығуды тәуліктің қандай кезі болмасын қолдана беруге болады. Алғашқы жаттығуларды жылы, тыныш, жарық емес жерде өткізген дұрыс. Ары қарай жаттығушылар шауға мән бермейтін болады, жаттығудың техникасын толық меңгерген жағдайда поездда немесе автобуста отырып сеансты жүргізе беруге болады.

Сабақ кезінде жайлы жағдайда орналасу қажет, бұлшық етке күш түсірмеу керек. Сабақ өткізуге ыңғайлы келесі үш позаның біреуін таңдауға болады:

1. *Отырып орындау жағдайы* — ат айдаушы позасы. Оны орындау үшін орындыққа отыру қажет, арқаны тік ұстау, сонынан барлық қаңқалық бұлшық еттерді босаңсыту керек. Диафрагма асқазанды қыспас үшін алдыға тым қатты еңкеюге болмайды. Бас кеудеге түсірілген, аяқтар алдыға жіберілген, қолдар бір-біріне тиместен тізеге қойылған, шынтақ кішкене дөңестенген — сөзбен айтқанда тосып отырған ат айдаушының позасы. Көздері жабық. Бұл поза белсенді болып табылады және оны қай жерде болса да қолдануға болады: үйде де, жұмыста да, көлікте де және т. б. жерлерде.

2. *Жартылай отырып орындау жағдайы*. Айналысушы жұмсақ креслода отырады еркін отырады, арқасын оның арқалығына сүйейді, барлық дене босаңсыған, екі қолы бүгілген, алақанын жоғары қаратқан, аяқтары еркін қойылған аяғының ұштарының арасы ашық. Егер аяғының ұштары тік жатса немесе көтеріліп тұрса, онда босаңсу кезеңі әлі бола қойған жоқ деген сөз.

3. *Жатып орындау жағдайы*. Бұл поза ұйықтар алдында немесе ұйықтап тұрғаннан кейін орындалады. Жаттығушы арқасымен ыңғайлы жатады, басы ептеп көтеріңкі, басында төмен жастық. Қолдары ептеп бүгілген, денесі бойымен, алақаны төмен қаратылып еркін жатыр. Кешкі жаттығулар үшін ұйықтардағы позасын алған дұрыс болады.

Дайындалушы осы айтылған позалардың бірін қабылдағаннан кейін арнайы жаттығуларды орындау басталады. Тапсырмаға шоғырланған назарды аудару үшін жаттығуларды жұмулы көзбен орындаған дұрыс.

Жаттығушы қажетті сезімдерге қол жеткізуі үшін иландырудың формулаларына лайықты оймен қайталаудың жеті басты стандартты жаттығулары өңделген:

1. Ауырлық сезімін тудыруға бағытталған жаттығу.
2. Жылуды сезінуге бағытталған жаттығулар.
3. Жүрек қызметінің ырғағын меңгеруге бағытталған жаттығу.
4. Тыныс алу ырғағын реттеуді меңгеруге бағытталған жаттығу.
5. Іш қуысындағы жүйкелердің тұтасып бірігіп кеткен жерінде және бұғана қуысында жылылықты тудыруға бағытталған жаттығу.
6. Маңдай жағының суыңғандығын сезінуге бағытталған жаттығулар.
7. Қажетті жағдайға иландылу.

1. Ауырлық сезімін тудыруға бағытталған жаттығу.

Үш позаның бірінде бастапқы позада тұрасыз, оймен: «Мен тыныштық жағдайындамын» деп айтасыз. Содан кейін 5—6 рет ойша «Менің оң қолым өте ауыр» (сол қолдар үшін «менің сол қолым ауыр» дейсіз), содан кейін ойша бір рет мен тыныштық жағдайындамын» дегенді қайталайсыз. Өзіңізді бірнеше рет айтқанға иландыру қажет. Оң қолдың ауырлағандығы сезіле бастайды. Әсерлірек ету үшін оң қолда гир немесе ауыр бірдене тұр деп елестету қажет және т. б.

Кейде ауырлық сезімін сезінгендікізді бақылау үшін бірнеше рет қолды көтеруге тырысу қажет. Содан кейін екі қолда да, екі аяқта да, барлық дене де ауырлық сезімі пайда болады. Осыдан кейін келесі жаттығуға көшуге болады.

2. Жылуды сезінуге бағытталған жаттығулар.

Алдымен ауырлықты сезіну сезімін иландырады және барлық денесімен ауырлықты сезінген жағдайда өзне елестете отырып 5—6 рет қатарынан «Менің оң қолым жылы» және бір рет: «Мен толық тыныштықтамын» дегенді айту керек. Әсерлі ету үшін ауырлаған қолын жылы суға малынғандай сезіну қажет және т. б. Жаттыққандық шамасы бойынша сезім екі қолға, екі аяққа, бүкіл денеге тарағандай сезіну қажет. Жылылықты нақтырақ сезіну үшін жарқын образды көріністерді елестету қажет, сол кезде жылылық сезімі жеңіл және есепті түрде сезініледі. Бұл жаттығуды меңгергеннен кейін үшіншісіне ауысуға болады.

3. Жүрек қызметінің ырғағын меңгеруге бағытталған жаттығу.

Алдымен пульсті ойша санау жаттығуын жасауды үйренген жөн. Бұл жаттығулар алдымен арқамен жатып орындалады, сол кезде оң сол сәулелік артерияның немесе жүрек облысына орналастырылады. Оң қолдың бұлшық ет қысымын азайту үшін қолдың астына жұмсақ нәрсе (жастық) қойылады. Алдымен ауырлық сезімін жоғарыдай тудырады, содан кейін ойша 5—6 рет

келесі сөздерді қайталап иландыруға көшеді: «Жүрегім байыпты және бір-қалыпты соғып тұр» және бір рет «Мен толық тыныштық жағдайындамын» дегенді айтады.

4. Тыныс алу ырғағын реттеуді меңгеруге бағытталған жаттығу.

Алдымен ауырлық, жылылық, жүректің бірқалыпты соғу сезімін тудырады. Содан кейін ойша 5—6 рет қайталайды: «Мен бірқалыпты демалып тұрмын» және бір рет: «Мен тыныштық жағдайындамын» деп айту керек.

Егер жаттығу процесінде байсалды және ырғақты дем алу қабілеттіліктер меңгерілді делінген болса, жаттығудың орындалғандығы. Бұл жаттығу қиын емес және тез меңгеріледі.

5. Іш қуысындағы жүйкелердің тұтасып бірігіп кеткен жерінде және бұғана қуысында жылылықты тудыруға бағытталған жаттығу.

Бұл жаттығу қиындау болып келеді. Іш қуысындағы бірігіп кеткен жері вегативті нерв жүйесінің маңызды органы болып табылады — «бұғана миы» және ол асқазанның арт жағында орналасқан. Оның орналасқан жерін кіндік пен кеуденің дәл ортасын белгілеумен тура табуға болады.

Жаттығудың бас кезінде көрсетілген төрт жаттығуға сәйкес сезімдерді тудырады. Содан кейін келесі сөздерді 5—6 рет ойша қайталау керек: «Менің іш қуысындағы жүйкелердің тұтасып бірігіп кеткен жері жылу шығарады» немесе «Ішім жағымды жылумен жылытылды» және бір рет ойша «Мен тыныштық жағдайындамын». Жақсырақ сезінуге қол жеткізу үшін алдыңғы жаттығулар сияқты образды еселтетулерді қолдану қажет.

6. Маңдай жағының суыңғандығын сезінуге бағытталған жаттығулар.

Жоғарыда көрсетілген аутогенді дайындық жаттығуларын жасаған соң және қажетті сезімдерді сезінгеннен кейін, ойша 5—6 рет келесілерді қайталау керек: «Менің маңдай жағым салқындап тұр» деп бірнеше рет айту керек. Бұл жаттығуды меңгеру үшін өте күрделі. Бұл жаттығуды орындағанда назар маңдайға шоғырлануы тиіс. Бұл жағдайда әсерлілікті күшейту үшін образды елестерді қолдану керек, мысалы маңдайды салқын орамал таңылғандай сезіну қажет және т. б. Егер жаттығушының маңдай жағында салқындықты сезінсе жаттығу орындалды деуге болады.

Осы алты жаттығуды жақсы меңгерген болса, созылған иландыруларды қысқаларымен алмастыруға болады: «Тыныштық», «Ауырлық», «Жылылық», «Жүрек және бір қалыпты тыныстау», «Іш қуысындағы жүйкелердің бірігіп кеткен жері», «Маңдайым суық».

Барлық жағдайда назар тыныш «пассивті» сипатқа шоғырланғандығын ерекшелеп көрсеткен жөн. Аутогенді жаттығуларды байсалды, шектен тыс қысымшылықсыз орындаған дұрыс. Олар жаттығушыны жалықтырмауы тиіс, оның орнына оған жайлы жағдай туғызған жөн.

Әр жаттығу алдыңғысын орындағаннан кейін күніне 2—3 рет 2 апта бойына қайталанады. Осылайша барлық алты жаттығуға 12 апта кетеді. Олардың бірінші жаттығуы 12, екіншісі — 10, үшіншісі — 8, төртіншісі — 6, бесіншісі — 4, алтыншысы — 2 апта орындалады.

Бірінші жаттығу ғана көп уақыт орындалады. Жаттығулардың ұзақтығы — 2—3 минуттан 5—6 минутке дейін созылады.

Жоғарыда келтірілген алты жаттығу «стандартты» деп аталады, оларды Шульц жаттығудың төменгі сатысына жатқызады. Ол жоғары сатысына немесе аутогенді медитацияның көріністерді ашық визуализациялау және өзін «Нирвана» жағдайына түсіруге мүмкіндік беретін жаттығуды жатқызады. Олар кеңінен таралмай қалды, сондықтан оларға қысқаша тоқталамыз:

Жоғары сатыға қол жеткізу үшін келесілер ұсынылады:

1) жұмылған көзбен көздің қарашығын төбедегі бір нүктеге қарап тұрғандай қарау талап етілетін жаттығу;

2) көріністерді визуализациялау жаттығулары:

бір түстес елестету, нақты заттарды елестету. Бұл жаттығу 30—60 минут орындалады және бір жылдың ішінде алты айдан аз емес жаттыққандарға ғана ұсынылады. Егер жаттығушы бүкіл түсті және заттар образын, сондай-ақ өзге адамның образын елестете алса тапсырма орындалған болып есептеледі;

3) найзағайға тән жағдайға түсу (интенсивті жағдайға түсу), ол кезде мысалы сұлулық, бақыт, әділдік абстрактылық сияқты түсініктер лайықты көріністік образдарды тудырады;

4) сана түс көру мен ыдыратудың өзіндік жағдайын тудыру (тереңінен ену) ол кезде айналысушы өзіне сұрақтар қояды (мысалы, «Мен нені қате істедім?») «Жұмыстың мәні неде?») және оларға көріністі түс көру образы түрінде жауап алады.

Аутогенді жаттығу әдісін меңгеру адамға организмнің белгілі қызметтерін ерікті реттеу мүмкіндігін ғана беріп қоймайды (өзіндік реттеу мүмкіндігі маңызды рөл атқарады), бірақ иландырудың көмегімен, сеанстың аяғында релаксация жағдайынан кейін болатын қажетті жағдайлар қиын тапсырмаларды әсерлі шешуге мүмкіндік беретін, қиын жұмысында аутогенді жаттығуды мақсатты түрде, келесі бағытта қолдану керек.

1. *Үрей, уайымдау, эмоционалдық ауыртпалық сезімдерін азайту.* Сол кезде сезіну мен қабылдаулар бізге тәуелді емес қасиеттерді көрсетеді, эмоциялар біздің қоршаған ортаға деген қатынасымызды бейнелейді.

Олар организмнің маңыздылығы, көзқарасы жағынан бағалауға мүмкіндік туғызады. Адамдардың денсаулығы мен өміріне қауіп төнген жағдайда қорқыныш, үрей, шошыну және т. б. Бұл эмоциялар адамға сондай жағдайларда оларды өзгертуге міндеттейді, оны қалыпты жағдайға түсіреді.

Ол қалыпты жағдай, осылайша адамды сондай жағдайларда негативтіліктен сақтайды. Бірақ ішкі істер органдарының қызметкерлері қызметтік борышы бойынша үнемі қауіпсіздігіне қатер төнетін жағдайларға тап болады. Олар сондай жағдайларда өзінің кәсіптік борыштарын орындау қажет. Осындай жағдайларда аутогенді жаттығу қызметкерге көмектеседі. Ол шамадан тыс эмоционалдық қысымды жоюға көмектеседі: қорқыныш сезімі, үрейлену, уайымдау, қобалжу (мысалы қылмыскерді ұстауға байланысты). Сондай-ақ бұлшық етті босаңсытуды (релаксация) біле білу керек. Релаксация жағдайында өзін иландырудың командаларын қолдану қажет. Олар мақсатына тез қол жеткізуге көмектеседі: «Мен мүлде сабырлымын», «Мен уайымдауыма еш себеп жоқ», «Мен осы тапсырманы орындайтындығыма өз-өзіме сенімдімін», «Қорку және үрейлену үшін себеп жоқ», «Мен өз-өзімді және жағдайды бақылай аламын» және т. б.

2. Ұйықтау қызметін реттеу.

Аутогенді жаттығу қысқа кезеңдермен кезекшілік ететін, бір-бірін ауысыммен постымен жиі ауыстыратын қызметкерлерге тиімді.

Алдыңғы екі аутогенді жаттығуды орындау қажет (денедегі ауырлық пен жылықты сезіну) және ойша ұйқы келгендікті және ұйқысұрау сезімін келтіру. Ол үшін келесі формуланы қолдану керек: «Менің денем босаңсып тұр. Мен демалып жатырмын. Менің ұйқым келді. Менің көзім жұмылып тұр, ауырлық басып тұр. Басым тұманданып кетті. Ұйықтап бара жатырмын. Менің ұйықтап кеттім...» және т. б. Стандартты формуласы жоқ; жалпы қағидасы өзіне ұйқы сұрау жағдайын сезіну. Егер белгілі сигналға, дыбысқа ояну қажет болса лайықты өзін иландыру талап етіледі.

3. Қысқа уақытты демалыс. Қысқаша уақыт ішінде толыққанды демалу үшін соңынан сергектік сезімін иландырумен 5—15 минут релаксация жағдайына ену керек («Мен жақсы демалдым, мен сергекпін...» және т. б.).

4. Организмді белсенділендіру. Аутогенді жаттығуды ұйқысұрауды жою, организмді белсенділендіру, әрекетке дайындалу, ішкі ресурстарын жинақтау үшін қолдануға болады. Бұл ағзаны экстрә түрінде жинақтауға негіздеме береді. Бұл мақсатта болады:

- стеникалық әсерлерді иландыру (ашу, долылық), мысалы лайықты образды көріністерді шақыру жолымен («шабуылдан қорғану» және т. б.) — ойша айтады және сезінуге тырысады: «бұлшық етті қатайту... қолық жұдырыққа түйілген... жақтар тартылады... тыныс алуы жиі...»;

- қызметкердің белсенді қызметімен байланысты образды көріністерді шақыру («құқық бұзушыны ұстау», «дуэль» жауап алу кезінде және т. б.);

- адреналин ендірудегі сезімдердің өзіндік иландырулары (қалтырау, «қаз терісін», суықты және т. б. сезіну). Механизмі бойынша олар адреналин сияқты әсер береді;

- аутогендік жаттығудан кейін сергектік сезіміне иландыру.

5. *Ерікті нығайту, мінездің кейбір формалары мен сипаттамалық ерекшеліктерін коррекциялау, интеллектуалды ресурстарын мобильдеу.*

Кейбір адамдардың өз ойларын жүзеге асыру үшін ерік-жігерлері жетпейді. Еріктік белсенділіктің осы жағын нығайту үшін аутотренингтік жаттығу процесінде иландыруға жүгінуге болады. Релаксация жағдайында (әсіресе таңертең ояңнан кейін) еріктік белсенділікті нығайтуға бағытталған иландыру жүргізіледі. Иландырудың формулалары әрқайсына жеке. Олар қысқаша болуы тиіс, мақұлданған формада құрылуы тиіс: «Ойым тұрақты...», «Ойға алғаным орындалды...», «Көңілім шоғырланған!». Жаман қылықтармен күрес және қажетті емес сипаттамалық ерекшеліктерді түзету үшін соған ұқсас иландыруға жүгінуге болады. Сол кезде өзін иландыру керек: «Баяу дауыспен айтып тұрмын» (қатты сөйлейтін жағдайда), «Мен тыныштық күйдемін, мен өзімнің эмоцияналдық ұйытқуларымды баса аламын» (эмоционалды қозғыштық кезінде), «Мен темекісіз жүре аламын, олар маған жиіркенішті» (темекіні тастағысы келгенде) және т. б.

Аутогенді жаттығуды қолдануда оқытуды жылдамдатуға, назар тұрақтылығын, өзінің интеллектуалды мүмкіндіктерін жақсы қолдануға, реминиценция процесстерін жеңілдетуді, сондай-ақ образды көріністерді ерікті елестетуді жақсартуға мүмкіндік береді.

Адамның эмоционалды аясы, оның ерігі, өзіндік санасы және мінезі тәрбиелеудің нәтижесінде елеулі өзгереді. Ал бұл ішкі істер органдары қызметкерінің қайсы болмасын қалаған кезінде және жүйелі түрде өзімен жұмыс жасағанда қиын жағдайларды (тіпті, өмірге қауіп төндіретін жағдайды) жеңіп шыға алады, нервтік жүктемеге байланысты түрлі аурулардың алдын алады. Оған жүйелі түрде аутогендік жаттығумен айналысу көмектеседі.

IV. ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС ҚҰРАЛДАРЫ ЖӘНЕ КОММУНИКАТИВТІ ӘСЕР ЕТУ ТӘСІЛДЕРІ

ДӘРИС СҰРАҚТАРЫ

1. Қарым-қатынас түсінігі, қарым-қатынас құралдары, коммуникативті әсер ету тәсілдері.

2. Ішкі істер органдары қызметкерлерінің кәсіби іс-әрекетіндегі қарым-қатынастың рөлі.

3. Психологиялық байланысты орнатудың негізгі ережелері мен тәсілдерінің сипаты.

1. Қарым-қатынас түсінігі, қарым-қатынас құралдары, коммуникативті әсер ету тәсілдері

Іс-әрекеттің қандай да бір түрі ретінде қарым-қатынас өзіндік арнайы психологиялық құрылымға ие. Кез келген қарым-қатынас келесі міндетті элементтерден тұрады:

Қарым-қатынастың коммуникативті жағы — қарым-қатынасқа түсуші индивидтердің өзара ақпарат алмасу процесінде көрінеді;

Қарым-қатынастың аффективті жағы — алынатын және берілетін ақпараттарға өзіндік эмоционалды қатынасты көрсету әңгімелесушінің сезіміне ену;

Қарым-қатынастың перцептивті жағы — қарым-қатынасқа түсушілердің бірін-бірі қабылдауының жүзеге асуы және осының негізінде бірін-бірі түсінуі.

Қарым-қатынас барысында аталған элементтерді жүзеге асыру адамның толыққанды даму жағдайына әсер етеді. Қарым-қатынас барысында ниеттенген ақпараттарды толық беру және толық ақпаратты алуды белгілеу мүмкіндіктері қанағаттану сезімін туғызады сондай-ақ келесі қарым-қатынас процесін белсендендіруге мүмкіндік береді.

Кез келген ақпаратты беру белгілер құралы дәлірек айтқанда белгілер жүйесі болуы мүмкін.

Қарым-қатынас процесінде қолданылатын құралдар жүйесін құруға болады, соған сәйкес коммуникативті процесте қолданылатын бірнеше белгілер бар.

Қарым-қатынас құралдары: тілдік қатынас құралы (белгілер жүйесі ретінде тіл қолданылады) және тілдік емес қатынас құралдары (тілдік емес белгілер жүйесі қолданылады) болып бөлінеді.

Тілдік қарым-қатынас коммуникацияның қайталанбас құралы ретінде тіл әмбебап болып табылады, сондай-ақ қарым-қатынас барысында адамның дыбысты тілінің көмегімен берілген хабарламаның мәні анағұрлым аз өзгереді.

Сөйлеу бұл вербалды қарым-қатынас, яғни қарым-қатынас процесі тілдің көмегімен орнатылады. Сөйлеудің келесі түрлері бар: жазбаша және ауызша сөйлеу. Ауызша сөйлеу диалог және монолог болып бөлінеді. Диалог қандай да бір сұрақты шешуге бағытталған өзара әңгімелесуші адамдардың өзара тілдесуі.

Монолог өзге адамға немесе оны тыңдаушы көптеген адамдарға арналған бір адамның сөзі.

Ішкі істер органдары қызметкерлерінің іс-әрекетінде қарым-қатынаста тілдік құралды қолдану маңызды рөл атқарады.

Қызметкерлердің қызмет бабында іс-әрекетінің тиімді болуы қарым-қатынас барысында өз ойын дұрыс құрастыру, сондай-ақ қандайда бір құжаттарды дайындауда сауатты жүзеге асыра алу іскерлігіне тәуелді болады. Тіл қарым-қатынастың әмбебап құралы болғанымен ол тек жүйеге ену де ерекше мән береді, алайда қарым-қатынас өзге де тілдің емес құралдарын қолданумен толықтырылып отырады.

Қарым-қатынастың бұл құралдарының бірінші тобына жест және мимика жатады. Мимика — қарым-қатынас кезіндегі бет-пішіннің динамикалық келбеті.

Жест — психикалық жағдайды көрсететін әлеуметтік өңделген қозғалыс. Одан біз адамның қандай да бір оқиғаға, біреуге немесе затқа т. б. деген қатынасын аңғарамыз. Жест сол адамның тілегі мен жағдайы туралы мәлімет береді.

Тілдік емес қарым-қатынас құралдарының келесі түрі вокализация жүйесі, яғни дауыс сапасы кеңдігі мен қарқыны. Мұндай толықтырулар ақпараттың мәнін арттырады және сөйлеуге өзіндік реңк береді.

Тілдік емес қарым-қатынас құралдарының үшінші тобына коммуникативті процесті ұйымдастыру құралы ретінде және коммуникативті ситуацияның компоненті ретінде мәндік салмаққа ие айрықша белгілер жүйесі мәндік уақыт пен кеңістік жатады. Кейінгі уақытта психологиялық қарым-қатынасқа түсуші партнерлардың қарым-қатынасының тиімділігіне олардың орналасу ерекшеліктері мен олардың арақашықтықтарының қарым-қатынастарының тиімділігіне коммуникативті мәніне ерекше назар аударып отыр.

Қарым-қатынасқа түсушілердің өзара арақашықтығы төрт түрге бөлінеді: интимді (0-ден 0,5 м дейін), тұлғалық (0,5—1,5 м), әлеуметтік (1,5—3 м), жариялық (3 м шамасында). Арақашықтықты өзгерту арқылы қызмет-

кер күдіктіге, айыпталушыға, куәгерге т. б. қосымша әсер ете алады, осыған орай, партнерлер арасында қарым-қатынастың сипаты өзгереді.

Қатынас индивидтердің бір-біріне коммуникативті әсер етуінің анықталған тәсілдерін қамтиды. Әсер етудің келесі тәсілдері бар:

Индивидтердің бір-біріне коммуникативті әсер етуінің бірнеше амалдары бар. Әсер ету келесідей түрлерге бөлінеді.

Жұқтыру — көпшілік адамдарға ерекше әсер етудің амалы олар көбінесе массалы тәртіп бұзушылық, көтеріліске шығу, тәртіпсіздік т. б. Шын мәнісінде жұқтыру санасыздықпен сәйкес келеді, көбінесе жеке эмоционалдық жағдайда көрінеді. Ол белгілі бір эмоциялық эмоционалды әсер күшейгенде көрінеді.

Ішкі істер органдары қызметкерлері үшін жұқтырудың психологиялық механизмдері маңызды болып табылады.

Сендіру — бұл коммуникативті әсер етудің дәлелдеусіз теріске шығарылатын немесе ешнәрсе бекітілмейтін хабарламаны дағдарыссыз қабылдау тәсілі. Қазіргі білімнің даму жағдайында бұл психологиялық құбылыс көбінесе «сендіру сенімділікке сүйенеді, логикалық дәлелдеусіз қалыптасқан және индивидтен индивидке автоматты түрде таралатын ұжымнан тұлғаға және керісінше болатын сенімділікке сүйенеді».

Көз жеткізу — бұл қарым-қатынасқа түсуші тұлғалардың қатынасқа түсудегі сана, сезім және адамдардың белгілі бір затқа немесе оқиғаға байланысты дұрыс пікірлерді дәлелдеу. Көз жеткізу коммуникативтің әсер етудің анағұрлым әмбебап тәсілі. Көз жеткізу механизмін белсендіру адамның ақыл-ойының әрекеті яғни қандай да бір жолды таңдауда маңызды.

Ішкі істер органдары қызметкерлері осы тәсіл арқылы жиі әсер етеді. Оның көптеген жағдайлары бар:

- әсер етушінің жеке көз жеткізу;
- оның ғылыми дайындығымен эрудициясы;
- алынатын факторлардың шыншылдық дәлдік, хабарланатын және сенімділік;
- қолданылатын факторлар бір тектес сипатта болуы керек;
- өзіне назар аударта алу, адамдардың сеніміне кіру;
- бірбеткейлік, әсер ету және ұстамдылығы мен сыпайлығы.

Еліктеу — саналы және саналы емес образдарды көшіру, танымдық және танымдық емес адамдармен жұмыс жасайды, тұлғааралық танымдық емес көшіру арқылы адамдардың әсері жетіп жатыр.

Тұлғааралық қызмет көрсету шарт. Қарым-қатынасқа түсушілер қатысушылармен бірге барады. Олардың бірін-бірі қабылдау өзара түсінушіге әке-

леді. Қарым-қатынастың көп тұлғалары «сәуле (ореол) эффектісі» өзге адам туралы өзіндік жеке құрылым ретінде әсер етеді.

Бірізділік эффектісі осының негізінде адам бейнесінің қалыптасуы, ақпараттардың қайшылықтарға толы болуы бұл таныс тұлғалар үшін маңызды.

Стереотипизация эффектісі — тұлғаны әлеуметтік топтың мүшесі ретінде қабылдау, әрбір адамның әлеуметтік таптаурындары бар, әртүрлі жеке топтардағы тұлғалармен олармен алдын ала жеке сапаларға бөліп қарастырамыз.

2. Ішкі істер органдары қызметкерлерінің кәсіби іс-әрекетіндегі қарым-қатынастың рөлі

Адамға кәсіби іс-әрекетінде өзге адамдармен қарым-қатынасқа түсуге тура келеді. Осыған орай, адамдар ақпарат алмасады, бір-бірінен үйренеді, тәжірибе алмасады, өзара әсер етеді.

Қарым-қатынас немесе коммуникация — адамдардың өзара әсер етуінің бір түрі, формасы.

Өзара хабарламалар алмасу адамдардың шынайы қатынас жасауы әлеуметтік тұрмыстық қалыптастыру құралдары, оның санада жеке және қоғамдық қызмет атқаруы маңызды болып табылады. Қарым-қатынастың негізінде адамдардың өзара біріккен әрекеті жүзеге асады, бір-біріне еңбек дағдыларымен іскерлік шеберліктерін қалыптастырып рухани қажеттіліктерін қанағаттандырады.

Психологтардың түсінігі бойынша қарым-қатынас астарында не жатыр?

Қарым-қатынас бұл тікелей мақсатқа бағытталған сондай-ақ қажетті тақырыпқа негізделген, бір-бірімен байланысты психологиялық қатынасты орнатып сүйемелдеу процесі. Мұндай байланыстың орнауы қандай да бір параметрлер бойынша «жеке» іс-әрекеттердің өзара келісімге келуінің негізінде ұжымның (біріккен) іс-әрекетінің ағысын өзгертуге немесе керісінше функцияларды бөлуге жеке тұлғаларды ұжымдық немесе «жеке», бірақ бірізді әлеуметтік іс-әрекетте өзгертумен қалыптастыруда жүзеге асырады.

Психологиялық контактінің байланыстың мәні

Психологиялық контакт (байланыс) — бұл полицияның қызметтік міндеттерін табысты шешу үшін маңызды ақпараттарды алу мақсатында әртүрлі тұлғалармен кедергілерді жойып, өзара түсунушілікпен әсер етуге бағытталған өзара қарым-қатынасты орнатуының ситуативті жағдайы.

Психологиялық контактіде тек фактілер ғана емес, екі адамның «ішкі дауысы» сондай-ақ нәтижесі де маңызды болып табылады. Қортындысында

өзге адамның байланысты орнатушының позициясы туралы белгілі түсінігінің болуы және нақты мәселеге байланысты өз қатынасын білдіріп оның іске кірісуі немесе қандай да бір әрекеттерден бас тартуы талап етіледі. Осыған орай, қарым-қатынасқа түсуші жақтардың қызметтік мақсатқа бағытталған қарым-қатынас аспектісі маңызды болып табылады.

Қызметкерлерге өзара қатынас барысында келешекте ұнамды әсер қалдырмайтын адамдармен де қарым-қатынасқа түсуге тура келеді. Тұлғалық тұрғыда жағымсыз бояулы нақты тұлғалармен дұрыс қарым-қатынас орнату барысында қарым-қатынасқа түсуші адамдармен қатынасты қалыпқа келтіріп отырады. Бұл қызметкерлердің ең соңғы әртүрлі, әр жоспарлы қызметкерлермен азаматтармен қарым-қатынас инициаторы ретінде контактіге түсуде маңызды.

Қызметтік қарым-қатынас процесінде әрбір қызметкер белгілі процесті сауатты меңгеруі және өзімен қатынасқа түсуші адамдармен өзара қатынасты орнату деңгейін қалыптастыруды қамтамасыз етуі керек.

Ішкі істер органдары қызметкерлерінің қызметтік іс-әрекеттерін коммуникативті байланыссыз елестету мүмкін емес. Бұл процестің ұдайы маңыздылығына әртүрлі нормативтік құжаттарда аса назар аударылады. Мұнда полицияның, күнделікті іс-әрекеті мен жұмыс жүргізу формасы, оладың адамдармен қарым-қатынасындағы мінез-құлқы, беделі тұрғындардың көз өтіп жатады.

Әрбір полиция қызметкері азаматтармен қарым-қатынас жасауда олардың өтініштерін мен шағымдарын қабылдауда мейірімді және жинақы болуы керек, олардың мінез-құлқын әділетті бағалау білуі өте маңызды. Полиция қызметкерлері өздерінің сыртқы келбетін ұқыпты ұстауға міндетті.

Сонымен қатар ішкі істер органдары қызметкерлерінің коммуникативті іс-әрекеті ерекше екендігін ескеру қажет. Оған бір жағынан спецификалық, екінші жағынан күрделендіру сипатындағы психологиялық ерекшеліктер тән.

Ішкі істер органдарындағы қарым-қатынастың маңызды психологиялық ерекшеліктерінің бірі **кәсіби бағыттылығы**, яғни қылмыскелерді, куәгерлермен шағымданушы тұлғаларды табуға байланысты болып табылады. Демек, олардың кәсіби әрекетінде қарым-қатынастың қалыптасқан параметрлері бар.

Қызметкерлердің шындықты тауып оған көз жеткізуі, ал қылмыскерлердің қылмысты жасыру, жауапкершіліктен қашу, жалған ақпарат беру болып табылады. Қызметкерлердің осындай сипаттағы қарым-қатынас жағдайында жұмыс істеуі *қалыпты жағдай* болып саналады. Мысалы, тінтушінің қарым-қатынасы процесуалды заңдылықтар нормаларының бірізділік нормаларына сай жүргізіледі.

Қызметкерлер кейде әңгімелесушінің өзіне деген негативті қарым-қатынасқа түсуге деген ниетінің жоқтығына қарамастан амалсыз қарым-қатынасқа түсуге мәжбүр болады — бұл оның қызметінің бөлінбейтін бөлшегі болып табылады. Қарым-қатынас объектісінің өзі спецификалық сипатқа ие болғандықтан қарым-қатынас қатысушыларды айтарлықтай қуантпайды.

Қарым-қатынас психологиялық барьерлер, кедергілер қарым-қатынасты қиындауы көптеген факторлармен: полиция қызметкерлерімен қарым-қатынасқа түсуге қорқу, өзара түсініспеушілік, жауап беруші жақтың жалған түсініктеме беруі, сенбеушілік т. б. байланысты. Бұл кедергілер жасанды жолмен өзара қарым-қатынастың ушығуына, қақтығыстардың тууына әкелуі мүмкін, жасанды жолмен құрылуы мүмкін.

Қызмет барысындағы қарым-қатынастағы психологиялық барьерлер, кедергілер.

Байланысқа түсуге бөгет болатын психологиялық кедергілер мотивациялық, интеллектуальдық, эмоционалдық, еріктік сипатта болады.

Мотивациялық кедергілер бойынша қандай да бір тұлғаның сізбен ашық әңгімелесуге зауқының болмауы, қандай да бір мәселені шешуде бар болған басқару қызметінен өзге тұлғалардан қорқу ішкі істер органдары қызметкерлері туралы жаңсақ пікірде болу сияқты жағдайлар болып табылады.

Интеллектуалды кедергілер қарым-қатынасқа түсушілердің бір-бірін тілдік ерешеліктеріне байланысты, белгілі сұрақтар бойынша мәліметтерінің түрлі дәрежеде болуларына сондай-ақ білім деңгейлерінің әртүрлілігіне байланысты, қате қабылдауынан туындайды.

Эмоционалды кедергілер қарым-қатынасқа түсуші жеке тұлғалардың эмоционалды жағдайлары (қысымда болу, ашушаңдық, ұстамсыздық, өшпенділік, агрессивтілік) күйі және белгілі тұлғаға деген деген астеникалық, негативті жағымсыз сезімдермен, қалыптасқан теріс уайым сезімдері, болуы.

Еріктік кедергілер қарым-қатынасты орнатушы тұлғаның орындаушыны өз еркіне бағындыру, өз үшін қысым жасауы, ұстанымдарын орындатуға ұмтылуы.

Полиция қызметкері қылмыстық ортада қарым-қатынас жасаудың қылмыстық жаргондар мен татуировкалар сияқты өзіндік спецификалық ерекшеліктерін міндетті түрде ескеруі керек. Оларды білу оперативті қызметтік міндеттерді шешу үшін пайдалы.

Қызметкерлердің келесі коммуникативті сапаларды меңгеруі өте маңызды:

- бейтаныс адамдармен тез қарым-қатынас орната білу және оларды өзіне тез икемдей алу;

- өзге адамдарды тыңдай алу;

- жедел қызметтік іс-әрекетте адамдарға психологиялық әсер етуді жүзеге асыра алу;

- қарым-қатынаста кедергілерді рөлдік іскерліктермен жоя білу.

Полиция қызметкерлері күн сайын әртүрлі жағдайларда алуан түрлі адамдармен қарым-қатынасқа түседі, оның қарым-қатынасты орнату іскерлігі жұмысының нәтижелі болуына ықпал етеді. Адамды өзіне тарта білу, олармен сеніміне кіру, сондай-ақ қарым-қатынас орнату оның жедел мәнді ақпараттарды дер кезінде алуына ықпал етеді.

Қарым-қатынасқа әсер ететін факторлар. Қызмет бабындағы қарым-қатынасқа әсер ететін әсер етуші факторлардың процессуалды-жағдаяттық факторды мақсатты түрде бөліп көрсету керек. Қарым-қатынасқа өз мазмұны жағына оң және теріс сондай-ақ және оның белгілі оптималды нәтижесіне айтарлықтай белгілі бір шамада әсер етеді.

Қарым-қатынас процесінің әлеуметтік психологиялық сипаты көбінесе жағдайға яғни нақты қарым-қатынас өтетін жағдайдың өзгешелігі байланысты болады:

а) қарым-қатынас процесі мысалы қатынас орнату қажет нақты адам саған қаншалықты таныс екендігіне тәуелді;

б) қалыпты немесе экстремалды жағдайда қатынас жасауға тура келеді;

в) сізге кеңсе алу үшін өтінішпен келді ме, әлде бір нәрсені талап ету үшін келді ме?;

г) қарым-қатынас қақтығысы басталды ма, әлде ешқандай ушығулар болған жоқ па?

Көбінесе қызметтік қарым-қатынаста құқық бұзушылықтың әлеуметтік себептеріне назар аударылмайды, жағдайдың ушығуы, әлеуметтік процестерге әсер ету мүмкіндіктерінің шектеулілігі, құқық қорғау орындарының ішінде «тігінен» және «көлденеңінен» өзара бағалаудың кәсіби шеберлік өзінділік, тәуелсіздік бағалау дәрежелерінің реттелмеуімен байланысты жағымсыз жағдайлар туындап жатады.

Қарым-қатынас аясындағы мамандар қарым-қатынастың тиімділігін арттырудың ең маңызды құрамдас бөлігі ол өзге адамдарды тыңдай білу деп есептейді. Егер сіз өзіңіздің әңгімелесушіңізді қаншалықты зейін қойып тыңдасаңыз сол арқылы өзіңіздің қызығушылығыңызды және оған деген құрметіңізді көрсете аласыз. Бұл психологиялық байланысты орнатуды анағұрлым жеңілдетуде маңызды болып табылады. Адам ішкі істер органдары қызметкерлеріне өз мәселесі бойынша шағымдана отырып олардың назар аударып тыңдауын және көмектесуін күтеді. Қызметкерлердің тыңдай алуы адамды өзіне жақындатуға және қарым-қатынастың басында болған психологиялық қысымды жоюға әсер етеді.

Ішкі істер органдарының қызметкерлеріне тек адамдармен дұрыс қарым-қатынас жасау ғана емес, сонымен қатар оларға психологиялық әсер етуі керек, сендіру көзін жеткізу, олардың мінез-құлқына жағымды әсер ету, дұрыс ақпараттар беруге икемдеу т. б. Кез келген қызметкер қатынасқа түсуші тұлғаға қызығушылық танытуы шарт, оның ұстанымдарын өзгерту үшін. Оған тек психологиялық ықпал ету арқылы ғана қол жеткізуге болады.

Азаматтармен қарым-қатынасқа түсе отырып полиция қызметкерлерімен қарым-қатынасқа түсуді қаламау, өзара түсініспеушілік, мойындамау сияқты қатынастағы кедергілерді жою мүмкіндігіне ие болады.

Жоғарыда айтылғандай қақтығысты жағдайлардың алдын алу, жағдайды ушықтырмау сияқты жәйттарды ескеру керек. Демек қызметкерлер кедергілерді дұрыс талдай білуі керек және олардан шығу жолдарын табу қажет кезінде дамыта білуі шарт.

Ішкі істер органдары қызметкерлерінің іс-әрекетінің ерекшелігі сол қатынасқа түсуші азаматтарға ашық, кейде жабық түрде қарсы тұру олардың кәсіби тұрғыда маңызды ерекшеліктерінің бірі болып табылады. Белсенді қарама-қарсылық туған жағдайда (өте қатты түрлерде) ұдайы конспирациялық жағдайда, өзінің шынайы мақсатын жасыру шынайы әлеуметтік рөлді өзгерту, сондай-ақ қызметкерлер әртүрлі рөлде мінез-құлық, жүріс-тұрыс сипатын көре алатындай дағдыға үйренуі керек.

Осының бәрі ішкі істер органдары қызметкерлеріне коммуникативті дайындықтан өту қажеттілігін көрсетеді. Алайда, бұл жол ұзақ әрі күрделі, өйткені бұл қателесулермен, қайта бастаулардан тұратындықтан жеткілікті түрде сенімділігі мен тиімділігі жеткіліксіз болатындығы әдістемелік тұрғыда дәлелденген. Қызметкерлер коммуникативті дайындық кезінде қарым-қатынастың маңызды психологиялық заңдылықтарын меңгеруі керек.

3. Психологиялық байланысты орнатудың негізгі ережелері мен тәсілдерінің сипаттамасы

Психологиялық байланысты табысты орнатудың негізгі факторлары. Психологиялық байланысты орнатумен оны жүзеге асырудың төрт негізгі факторы бар.

Біріншіден қарым-қатынасты бастаушы тұлғалық ерекшелігі. Ішкі істер органдары қызметкерлерінің маңызды сапаларының бірі белгілі бір уақыт мерзімінде өзге әртүрлі категориядағы дәрежедегі адамдармен, азаматтармен қарым-қатынас жасай білу дағдылары және психологиялық дайындығы маңызды болып табылады.

Екіншіден әңгімелесушінің тұлғасы жетекшінің қарым-қатынасында сенімді немесе қамқорлық жасайтын қызметкердің немесе азаматтың пси-

хологиялық ерекшеліктері күшті және әлсіз жақтары, әңгімелесушінің мінез-құлқы нормалары сондай-ақ микроортаның психологиясы.

Үшіншіден байланыс орнатылатын объективті себептермен жағдайлар маңызды факторлар болып есептеледі.

Төртіншіден психологиялық байланыс жедел қызмет барысында ашылатын іс-әрекетте тәрбие жұмысының практикалық міндеттерінің мазмұнын құрайтын маңызды.

Психологиялық байланысты орнатуға әсер ететін жоғарыда айтылған төрт фактордың мәні мен әсерін ескере отырып, психологиялық байланысты орнатудың алты тәсілін бөліп қарастыруға болады.

Психологиялық байланысты орнатудың бірінші тәсілі байланысты орнатудың ойша моделдеу жолы арқылы жүзеге асырылады.

Орнатылатын байланыс туралы келешектегі әңгімелесушісі туралы алдын ала жоспар жасау әлеуметтік тәжірибеде меңгерілген нақты елестермен оның мінез-құлқы туралы сондай-ақ оның басқа жетекшімен басқа қызметтегі қарым-қатынастың әлеуметтік тәжірибесіне сүйену қызметкерлердің нақты қызығушылығын туғызған фактілерге қатынасын анықтау шынайы тұжырымдарды қалыптастыру маңызды.

Негізгі бейнемен байланысты қатынас орнатудағы модельдеу жолы:

а) Ішкі істер органдары қызметкерлерінің жетекшілерінің позицияларына жақындауда мүмкін болатын жылдам жағымсыз көрінбейтін, бірақ қоршаған орта байқайтын психологиялық «үзінді» тәсілдерін жасау; б) ол адаммен жақындасу жолдарын іздестіру, бұл қызметкерлердің өзі үшін өз міндеттерін шешудің қосымша жолдары болып болады. Өзге адамның позициясын өзгерту, белгілі психологиялық ортадан бөліп алу, қарым-қатынас орнатуға құлықты жетекші өзі алдын ала бастық екендігін «ұмыту» арқылы қажетті шешімге қол жеткізеді.

Байланысты орнатуда анағұрлым салмақты элемент әңгімелесушінің реакциясын болжау, жетекшінің тілдік және тілдік емес қарым-қатынас құралдары дауыс интонациясы, жесттер, амалдар т.б.

Психологиялық тактіні орнатудың екінші амалы — әңгімелесушіні қарым-қатынасқа тарту үшін психологиялық кедергілерді жою.

Аталған тәсілдерді табысты жүзеге асыру қарым-қатынас инициаторы ретінде ішкі істер органдары қызметкерлерінің тұлғалық ерекшеліктерімен байланысты, сол тұлғамен қатынасқа түсуі жиілігі олардың арасындағы психологиялық арақашықтық, осы амалдарды қолдана отырып, ол өзінің мінезін көрсетуде, табандылық көрсетуде, сауаттылық танытуына байланысты. Ондай ережелерге келесілер жатады:

Қарым-қатынасты бастау үшін бейтарап материалдар жинақтау. Қарым-қатынастың бірінші сөз тіркестері басқарушылардың күзіретіне кір-

мейді, бұл қарым-қатынасты өрбітуі немесе тығырыққа тіреуі мүмкін, сондықтан әңгімені мүмкіндігінше қатыссыз бейтарап әңгімеден бастаған пайдалы.

Келесі ереже — **қарым-қатынасқа түсуші тұлғалардың өзара қарама-қарсы пікірлерден аулақ болу, қашу**. Ол полиция қызметкерлерінің сұрақ бере отырып, әңгімелесушінің қызметкерлердің неше рет «ия» немесе «келісемін» тіптен «жоқ» дегенді дауыстап айтты, тіптен «Жоқ сіз дұрыс айтасыз» деген сөз тіркестері өте маңызды, бұл келісімге келудің алғашқа белгілері болып табылады. Жетекшінің әңгімелесушімен қарым-қатынасы барысында «Қателеспесем сіз менімен сөйлескіңіз келеді» «Сізге бір нәрсе ыңғайсыздық туғызып немесе қысылып отырған боларсыз», «Сізге бәрінен бұрын неге шақырылып отырғанымызды білгіңіз келетін болар» т. б. қызметкер дауыстап сөйлеуде «иә» жауапты есту барысында сенімділіктің белгілі дәрежесіне қол жеткізеді.

Мұндай жағдайда әңгімелесушінің еркінсуі жұбаныш табуы спецификалық босау түсініспеушілігі, аңғармаушылығы жою өзекті болып табылады.

Бұл ережені орындаудың жағымды нәтижесі: сөз арасындағы жауаптардағы үзілістердің қысқаруы, күрделі жауаптардың азаюы, әңгіме барысында серіктесін сүйемелдеу, бір нәрсені хабарлау т. б. болып есептеледі.

Әңгімелесушіні қарым-қатынасқа тартуда бұдан өзге келесі ережелер жүйесі де бар. Оған келесілер жатады:

Бірінші «тартылыс» ережесін құру қандай да бір жалпы тақырыпта тұлғаға баса назар аударылады.

Жетекшіге қарым-қатынасқа дейін белгілі болған бейтарап тақырыптар (публистикалық мақала, кинофильм, кітап, спорттық жаңалықтар). Әңгімелесушіні қарым-қатынасқа тартуда қанағаттану сезімін бастан өткеру, жағымды эмоциялық күй, жетекшінің және әңгімелесушінің ортақ қызушылыққа бағытталған өзара байланысының психологиялық уақытша әлсіреуі маңызды.

Жетекші немесе өзге дәрежедегі тұлға сенімді болуға тиісті, яғни қызметтік қарым-қатынас шын мәнінде дамуына «алғашқы тартылыс» жалпы қызығушылықтар арасында белгілі орын алады. Сенуге әртүрлі «тексерулер» жүргізіледі. Белгілі сұраққа байланысты детальдармен бүге шігесіне дейін өз көзқарасын енгізу серіктесінің пікірлерін үзу т. б. болады.

Қарым-қатынастың келесі ережесі — өз ішіне әңгімелесушіге айрықша белгілі мәселе бойынша «сенсациялық» ақпарат беріледі. Бұл келесі тұлғалардың қарым-қатынасқа түсуін жылдамдатады. Шын мәнінде спецификалық жағдайда күтпеген жағымды және қызықты ақпараттарды қарым-қатынаста болатын кедергілерді жояды.

Қарым-қатынаста алғашқы келісімдерге келу маңызды ережелердің бірі «психологиялық сылап сипау» болып саналады. Кейде, бұл термин күлкілі болуы мүмкін, ассоциациялар тар шеңберде болуы мүмкін. Ол психологиялық дәлдігі жағынан өзгеріске түспейді.

Психологиялық «жанасу» бұл тактикалы, кейбір жағдайларда өзге адамның ішкі жан-дүниесіне жұмсақ ену, онымен байланысқа түсу. Бұл психологиялық тұрғыда қарым-қатынасқа жағымды фон болып саналады. Адам әңгімеге тартылған адаммен қорқытпай, ерекше назар аударуды қажет етеді. Адаммен қорқыту арқылы қарым-қатынасқа түсуге болмайды, тек жетекші немесе басшы ғана кездейсоқ кіріп келген адамдарға дауыс көтеруі мүмкін. Байланысты орнатуда дауыс интонациясының, көзқараспен жесттер, адамдармен қарым-қатынаста зейінділік пен адамдарды тартудың алдын алуда маңызды.

Қажетті байланысты орнатудың үшінші амалы — мотивация. Қарым-қатынасты орнату тек сөйлей білу іскерлігіне байланысты емес, сондай-ақ әңгімелесушінің жүріс-тұрыс мотивтерімен де байланысты. Мотивтер ниетсіз қарым-қатынастардың орнауымен қарама-қайшылықтардың тууы, адасуға бару, маңызды жағдайларды жасыру жағдайларына да тәуелді. Мұндай ниетсіздік қарым-қатынастан сақтану жолдары нақты адаммен қарым-қатынасқа түсу барысында ішкі істер органдары қызметкерлері одан құтылудың жолдары шешімге келе алмаушылық, қашу т. б. байланысты.

Психологиялық байланысты орнатуда әңгімелесушімен, саналы түрде қақтығыстарға баруда маңызды жайттар:

Кездейсоқтық тәсілі. Ол ережелердің қатарын ескеруге негізделеді. Дұрыс пиғылды емес, алдымен жалған ақпараттарды ұсынып отырған тұлғаларға әңгіме барысында оған қатысы жоқ бірнеше сұрақтар беріледі немесе дәлелдемелер ұсынылады. Осыған байланысты алдын ала жасалған жалған ақпараттар жойылады, осыған орай жалған ақпараттар жүйесі жойылады. Қарым-қатынас орната отырып, ашық әңгіме жүргізу мүмкіндігі туындайды.

Қарым-қатынасты орнататудың қосарласқан ережесі. Қайырымсыз тұлғалар салған жерден өзінің екінші дәрежелі сұрақтар қоя отырып, ішкі істер органдары қызметкерлерінің белгілі дәрежеде мүмкіндіктер беруін сұрайды, кейде келешектегі жағдайлар үшін саудаласуға дейін барады. Мұндай жағдайда ашық түрде күдіктенеді, сенбегендігін айтып көрсетеді, оны өте байқап жасайды.

Мотивтер болмаған жағдайда қарама-қарсы келу аталған тәсілдерді жүзеге асыруда психологиялық байланысқа келесілер жатады.

Әңгімелесушілердің қарым-қатынасы барысында «Сыртқы бақылаушы» мотивтер немесе тәуекелге келе алмаушылықты жою ережесі:

қандай адам болмасын ашық әңгімеге бірден келе қоймайды, сондықтан «мен сізді асықтырмаймын», «сіз әлі-ақ жағдайды жұмыс тұрғысынан қарайтын боларсыз» немесе «сенің жағдайың ауыр шығар, сен қандай ауырпалық көтеріп жүрсенде түсінемін, ондай жүкті бірнеше рет көтергем, сен осы жүкті алып таста, ол шаршағаныңды басады». Тіптен, жеңілдікті сезінесіз. Сізде қатаң біз үшін маңызды ақпарат бар шығар, неге мені ылғи жеңілуші ретінде қойғанын қалай, сізден мәлімет қажет, «А» дедіңіздер, «б» сіз өзіңіз үшін «қажет», «қажет еместен», өзге «керек» сонымен әңгімелесушіңіз сізді байланыс орнатуға міндеттейді.

Қатынасқа түсушілердің үрейін жою немесе қызығушылық танытып отырған әлсіз жерін белгілеу. Бұл топтың мотивтері психологиялық қайырымды және адамдармен байланысты. Негативті мотивацияны жою әртүрлі бағытта болады. Бір жағдайда әңгімелесушіге жағдайды жасыру, арқылы жасанды жолмен қолайсыздық жасауы мүмкін. Келесі жағдайда психологиялық байланыс орнату үшін негatifті әсер етуіне жол бермеу керек, осыған байланысты шаралар қолдану керек, «мен сенің неден қорқатыныңды біліп, сіз өзін жақсы сезінсін деп шаралар қолдандым» деген пікірлерді жариялайды.

Төртінші тәсіл — әңгімелесуші тұлғаның «әлсіз» және «күшті» жақтарын ескере отырып, оның жағдайына байланысты орнату мақсатында қолдану. Практикалық жүзеге асыру белгілі анықталған ережелерді жүзеге асыруға бағытталады.

Назар аударту ережесі әңгімелесуші статусына, оның кәсіби меншікті ерекшеліктері. Психологиялық байланысты орнатудың ең қысқа жолы азаматтарға тікелей назар аудару (депутат, мекеме жетекші) немесе кәсіби меншіктер (дәрігер, мұғалім, әскери қызметкер, жүргізуші) өздеріне қажетті сұрақтарға назар аударуға өтініш білдіреді.

Апелляция ережесі тұлғаның жағымды жақтары. Психологиялық байланысты орнату үшін әңгімелесушінің назарына акценттеуге тура келеді. Оның беделіне, ар-намысына, принципалдылығы мен интелегенттілігіне жетістіктерімен өткен жағымды жақтарына сипаттама беру. Өзара түсінушілікке маңызды қадам, әңгімелесушінің ұнамды эмоцияларын сезінуге мүмкіндік беру.

Психологиядағы әңгімелесушінің «әлсіз жақтар» деп аталатын әңгімелесушінің тұлғалық ерекшелігін пайдалану, мұнда тұлғаның жеке ерекшеліктеріне орай қарым-қатынаста өзара түсінушілікке қол жеткізу.

Оған «адамның әлсіз» тұстарына байланысты орнату мақсатында қолдану, заң адамның ерекше сезімдері «кек, зұлымдық, жаугершілік, ұлтшылдық» оларды өзгелерге қарым-қатынаста пайдалану.

Қарым-қатынаста серіктестің уақытша психологиялық жағдайын ескеру психологиялық байланысты орнатуда адам шашыраңқы, қысымда болуы, кейде ашуға бой алдыруды басынан өткізеді. Кейде адамды өмірге қайта әкелу міндеті тұрады, ол үшін полиция қызметкерлері атсалысады.

Бесінші тәсіл — психологиялық байланыс орнатуда элементтері жағымды жағдай жасау.

Қарым-қатынаста факторларды ескере отырып, қарым-қатынасқа кері әсерін тигізетін жағдайды назарға алу, шақыру тоны, орны мен уақыты т. б. уақыт бөлу керек.

Алтыншы тәсіл — міндеттер мен мақсаттардың психологиялық байланысты орнатуда ашып көрсетуге бағытталған. Өз жұмыстарында азаматтармен қарым-қатынас жасаудың негізінде алған мәліметтерді, әрине ішкі істер органдарының қызметкерлері қызметтік құпияны сақтайды. Оның алдында сенімге негізделген психологиялық байланыс орнатылады. Көмек тікелей созуда белгілі міндеттерді шешуде, қоғамдық тәртіпті күзету-де, сондай-ақ азаматтарды қылмыста ашу мақсатында тарту, т. б. белгілі бір міндеттерді жүзеге асырудың негізінде азаматтармен ішкі істер органдары қызметкерлері өзара түсінушілік орната білуі қазіргі кездегі қажеттілік болып отыр.

ҚОЛДАНЫЛҒАН ӘДЕБИЕТТЕР

1. Котов Д. П., Шиханцов Г. Г. Тергеуші психологиясы. — Воронеж, 1997.
2. Жалпы психология / Под ред. А. В. Петровского. — М., 1986.
3. Столяренко А. М. Ішкі істер бөлімі қызметкерлері жеке құрамының психологиялық дайындығы. — М., 1987.
4. Дулов А. В. Сот психологиясы. 2-е изд. — Минск, 1975.
5. Илларионов В. П. Қылмыскерлермен тілдесу. — М., 1993.
6. Кертес Н. Жауап алдың тактикасы мен психологиялық негіздері. — М., 1965.
7. Коновалова В. Е. Құқықтық психология. — Харьков, 1990.
8. Котенев И. О. Қызметкерлердің стрессінің кейінгі күйінің психологиялық диагностикасы. — М., 1997.
9. Котов Д. П., Шиханцов Г. Г. Тергеуші психологиясы. — Воронеж, 1977.
10. Коченев М. М. и др. Тергеушінің кінәланушының психологиясын меңгеруі. — М., 1984.
11. Носков В. А. БХСС оперуәкілетті қызметкер жұмысындағы сөйлесу психотехникасы. — Горький, 1989.
12. Папкин А. И. Ішкі істер органы қызметкерлерінің жеке қауіпсіздігі: қызмет қауіпсіздігінің тактикасы мен психологиясы. — М., 1997.
13. Кепілге алынғандарды босату бойынша ішкі істер органдары қызметкерлерінің арнайы операцияларын психологиялық жағынан қамтамасыз ету. — М., 1995.
14. Леонтьев А. А. Қатынасу психологиялық зерттеу объектісі ретінде: Әлеуметтік психологияның әдістемелік мәселелері. — М., 1975.
15. Баталова И. Т. Ұстаным сендіру әрекетінің механизмі ретінде // Психология сұрақтары. Баталова И. Т. Ұстаным сендіру әрекетінің механизмі ретінде // Психология сұрақтары. — 1987. — № 2.

МАЗМҰНЫ

КІРІСПЕ.....	3
I. ІШКІ ІСТЕР ОРГАНДАРЫ ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРІ ҚЫЗМЕТІНІҢ ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ ЕРЕКШЕЛІКТЕРІ	5
1. <i>Ішкі істер органдары қызметкерлері қызметінің психологиялық ерекшеліктері.....</i>	<i>5</i>
2. <i>Ішкі істер органдары қызметкерлерінің кәсіптік қызметіндегі психологиялық әрекеттердің түрлері.....</i>	<i>7</i>
3. <i>Ішкі істер органдары қызметкерлерінің психологиялық дайындығының мазмұны.....</i>	<i>11</i>
II. ІШКІ ІСТЕР ОРГАНДАРЫ ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРІНІҢ КӘСІПТІК-ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ ТРЕНИНГІСІНІҢ ӘДІСТЕРІ.....	14
1. <i>Кәсіптік-психологиялық тренингтің түсінігі және әдістері.....</i>	<i>14</i>
2. <i>Ішкі істер органы қызметкерінің танымдық саласының ерекшеліктері.....</i>	<i>17</i>
3. <i>Ес, назар аудару мен бақылаушылық тренингтері және негізгі әдістері.....</i>	<i>19</i>
III. ІШКІ ІСТЕР ОРГАНДАРЫ ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРІНІҢ ЭМОЦИЯЛЫҚ-ЕРІКТІК ЖАҒЫНАН ӨЗІН-ӨЗІ РЕТТЕУІ	28
1. <i>Эмоциялық-еріктік тұрақтылықтың түсінігі және ерекшеліктері.....</i>	<i>28</i>
2. <i>Өзін-өзі реттеудің қарапайым әдістері.....</i>	<i>30</i>
3. <i>Аутогенді жаттығудың түсінігі және ерекшеліктері.....</i>	<i>32</i>
IV. ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС ҚҰРАЛДАРЫ ЖӘНЕ КОММУНИКАТИВТІ ӘСЕР ЕТУ ТӘСІЛДЕРІ	40
1. <i>Қарым-қатынас түсінігі, қарым-қатынас құралдары, коммуникативті әсер ету тәсілдері.....</i>	<i>40</i>
2. <i>Ішкі істер органдары қызметкерлерінің кәсіби іс-әрекетіндегі қарым-қатынастың рөлі.....</i>	<i>43</i>
3. <i>Психологиялық байланысты орнатудың негізгі ережелері мен тәсілдерінің сипаттамасы.....</i>	<i>47</i>
ҚОЛДАНЫЛҒАН ӘДЕБИЕТТЕР.....	53

Гүлмира Съездбекқызы Имажанова

**ІШКІ ІСТЕР ОРГАНДАРЫ ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРІНІҢ
КӘСІБИ-ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ ДАЙЫНДЫҒЫ**

Дәріс курсы

Редактор: Д. С. Рахымберлі

Техникалық редактор: Р. М. Стафеев

Корректор: Ж. Ш. Жалмаханова

Тексеруге 05.02.2016 ж. 18.02.2016 ж. қол қойылды.

Қалабы 60×84¹/₁₆. Офсеттік қағаз. Офсеттік баспа.

Шартты баспа табақ. 3,3. Таралымы 100 экз. Тапсырыс № 764.

Қазақстан Республикасы ІІМ Бәрімбек Бейсенов атындағы
Қарағанды академиясының ғылыми-зерттеу және редакциялық-баспа
жұмысын ұйымдастыру бөлімі.

Қазақстан Республикасы ІІМ Бәрімбек Бейсенов атындағы
Қарағанды академиясының 2015 жылға арналған әдебиеттер
шығару жоспарының № 28.

Қазақстан Республикасы ІІМ Бәрімбек Бейсенов атындағы
Қарағанды академиясының баспаханасында басылды.

