

Тема 4. Формирование и поддержание отношений сотрудничества в оперативно-розыскной деятельности

4.1. Общая психологическая характеристика отношений сотрудничества их основные разновидности и особенности взаимодействия с различными категориями граждан.

Привлечение гражданина к конфиденциальному сотрудничеству представляет собой сложный процесс, состоящий из ряда последовательных, связанных между собой действий оперативного сотрудника и лица, привлекаемого к сотрудничеству.

Практика показывает, что для нормального развития отношений конфиденциального сотрудничества от оперативного сотрудника требуется серьезная работа по нравственно-психологическому влиянию на конфиденента, что обусловлено рядом обстоятельств.

Факт включения конфиденента в сферу борьбы с преступными посягательствами на личность, общество или государство вызывает у него перестройку ряда мировоззренческих позиций, ценностных установок.

Отношения между оперативником и конфиденентом – это специфические отношения, качественно отличные от всех других отношений как по форме, так и по задачам, обусловившим их возникновение. Именно отношение к оперативнику как к личности оказывается решающим в принятии конфиденентом решения о согласии оказывать содействие в решении оперативно-служебных задач. Поэтому от личностных качеств оперативника в значительной степени зависят результаты деятельности сотрудничающих с ним конфиденентов.

Наибольшую ценность в этом отношении представляют мотивы, выражающие добровольное стремление конфиденента помочь в борьбе с преступностью.

Конфиденциальное сотрудничество в любом случае накладывает на человека большую морально-психологическую нагрузку. Это может вызвать у него длительное нервное, моральное напряжение, что не может не сказаться на результатах его работы. Оперативник в этих условиях должен делать все для того, чтобы ослаблять возникающую напряженность. Важнейшим его качеством должна быть способность влиять на психическое состояние, чтобы обеспечить его активную деятельность.

В жизни конфиденнт всегда связан с определенной социальной микрогруппой, имеющей свой нравственный микроклимат. Так или иначе, групповое мнение выступает критерием нравственной оценки конфиденнтом своего поведения. В силу этого он в большей или меньшей степени вынужден считаться с мнением данной группы. К тому же значительная часть лиц, оказывающих содействие оперативникам, поддерживает моральные нормы и ценности, господствующие в этой микрогруппе. Нередко морально-психологическая обстановка в группе, в которой работает конфиденнт, мягко говоря, не соответствует нормам общепринятой морали. Поэтому знать ту среду, в которой живет конфиденнт, то общественное мнение, которое складывается в этой среде и влияет на него, – прямой долг оперативника.

В то же время необходимо принимать во внимание группу факторов, влияющих на психологические аспекты деятельности оперативного сотрудника по изучению кандидата. К этой группе факторов относятся:

1. Сложность возникшей оперативно-тактической задачи. Степень сложности решаемой задачи во многом определяет психологическое отношение оперативного сотрудника к изучению кандидата на негласное сотрудничество. Так, если речь идет об осуществлении разработки опасной преступной группы, то, естественно, оперативный сотрудник предпринимает более активные и в полном объеме действия по тщательному изучению предполагаемого кандидата.

2. Наличие времени на решение оперативно-тактической задачи. На практике нередко возникает ситуация, когда необходимо действовать быстро, испытывая недостаток времени. В таких экстремальных условиях, как правило, остается мало времени на изучение кандидата на сотрудничество.

3. Правильность выбора методов ОРД, позволяющих установить приоритетные качества, необходимые кандидату на сотрудничество. Это означает, что от оперативного сотрудника в решающей степени зависит проведение проверки именно теми методами и с помощью тех средств, которые позволяют достичь необходимых результатов с наименьшей затратой сил и времени.

4. Необходимость быстрого и полного изучения кандидата. В процессе изучения кандидата необходимо установить его основные психологические качества и свойства личности.

4.2 Обусловленность динамики развития отношений сотрудничества индивидуально-психологическими особенностями гражданина и оперативного работника.

Вступая в непосредственный контакт, люди отражают в нем свойства и признаки, в которых проявляется его естественная и общественная природа. При этом в зависимости от целей и обстоятельств общения человек, оказывается повернут к другим людям одной из сторон то в большей, то меньшей степени.

Одним из важнейших направлений изучения личности является визуальная психодиагностика (познание людей по их внешнему облику).

Выделяют четыре основных способа познания личности на основании «объяснения» ее внешности:

1) аналитический – каждый из элементов внешности связывается с конкретными психологическими свойствами личности;

2) эмоциональный – качество личности приписывается человеку в зависимости от привлекательности его внешности;

3) перцептивно-ассоциативный – человеку приписываются качества другого, внешне похожего на него человека;

4) социально-ассоциативный – человеку приписываются качества того социального типа, к которому он его отнесет на основе внешности.

К числу информативных признаков человека, позволяющих предварительно оценить надежность сотрудничества, относятся:

1) речь (ее стиль, содержание высказываний, их логика, построение фраз, словарный запас, произношение, тембр голоса, экспрессия – эмоциональная окраска, темп, манера говорить, громкость, диалекты);

2) внешность (приметы, одежда, рост, походка и др.);

3) мимика (выражение лица, глаз) и пантомимика (жесты, поза, походка, привычные движения);

4) продукты действий (изготовленные лично предметы и устройства);

5) вещи, принадлежащие человеку.

При изучении индивидуально-типологических особенностей кандидата на сотрудничество можно сделать заключение о силе, подвижности и уравновешенности нервных процессов на основании его поведенческих реакций.

1. О силе возбудительного процесса можно судить по следующим показателям: умение преодолевать трудности в работе, упорство в достижении цели, стремление к самостоятельности в поступках, способность быстро мобилизовать себя в случае неудачи и др.

Основанием для отнесения к «слабому» типу являются противоположные показатели.

2. О силе процессов торможения позволяют судить следующие показатели: сдержанность в поступках и в разговоре даже при психотравмирующей ситуации, умение хранить интересные новости, неторопливость в принятии решений, скупая пантомимика и др.

3. О подвижности нервных процессов судят по следующим показателям: преимущественно быстрый темп деятельности, легкость и

активность в установлении контактов, быстрая адаптация в новой обстановке, живая речь, мимика, общая подвижность.

4. Оценка особенностей интеллектуальной сферы. Объектом оценки в данном случае является не отсутствие знаний по тому или иному вопросу, а умение оперировать полученной информацией и логично излагать мысли. В ситуации общения может быть обращено внимание на следующее: отсутствие системности в изложении какого-либо материала, поверхностный анализ фактов и явно необоснованное заключение, их примитивность, неспособность понять переносный смысл шуток, пословиц, абсурдные выводы и заявления и т.д.

5. О повышенной эмоциональной возбудимости можно судить по: ярким мимическим реакциям, выраженной пантомимике, сильному тремору (дрожание рук, ног, щек, век), заметным изменениям артикуляции речи, суетливости, несдержанности и другим признакам.

Одним из наиболее глубинных и устойчивых качеств личности совершенно справедливо считается темперамент. В структуре которого активность служит показателем энергичности и стремительности (инертности) и медлительности. Эмоциональность отражает особенность протекания настроения, чувств и эмоций с положительным или отрицательным знаком в форме радости, горя, страха, печали, гнева т. д.

4.3 Характеристика возможных мотивов конфиденциального сотрудничества. Психологические барьеры и возможности их преодоления.

Психологическая готовность – профессионально важное интегральное качество личности, помогающее сотруднику эффективно использовать свои знания, опыт, быстро перестраивать свою деятельность при возникновении новых, непредвиденных ситуаций. Это сложное психическое образование, в котором вычленяют ряд составных элементов:

мотивационную (доверие к ОВД, положительное отношение к сотрудничеству с ОВД, стабильный интерес к нему, готовность взаимодействия с другими людьми и отстаивать свои интересы, не прибегая к противоправным действиям);

ориентационную (знание особенностей и условий работы, требований к личностным качествам гражданина, понимание важности и обстановки, предвидение возможных изменений);

операционную (владение психологическими методами и приемами ОРД, нужными знаниями, навыками и умениями);

эмоционально-волевую (внутренний подъем, уверенность, чувство долга и ответственности, самоконтроль, умение управлять своими действиями, самообладание, внутренняя собранность и мобилизованность, избавление от алкогольной и др. зависимости, от склонностей к аморальным и другим развлечениям, имеющим криминальный риск и др.);

оценочную (оценка и самооценка подготовленности, способность качественно решать поставленные оперативным сотрудником задачи, соизмеряя свои материальные притязания с реальными возможностями их обеспечения);

психомоторную (способность действовать профессионально в экстремальных ситуациях, проявлять активность и четко представлять образ предстоящих действий);

Основанием для сотрудничества конкретного человека могут послужить самые различные причины:

явная оперативная необходимость;

его личные качества;

желание иметь резерв и др.

Обратить на человека внимание заставляют его неудачи, политические симпатии, информированность, оброненные замечания и высказывания, проявляемая экзальтация, недовольство, необычное поведение,

национальность, религиозность, место постоянной или временной работы и определенные связи.

Наиболее легко привлечь к сотрудничеству лиц, обладающих какими-нибудь моральными изъянами:

пристрастием к алкоголю,

сексуальным развлечениям,

наркотикам или же «запятнанностью» биографии;

имеющие долги, сильно привязанные к кому-либо;

по каким-то причинам (затруднения в карьере, сложности в личной жизни, взгляды на проводимую политику) очень сильно недовольные.

Оперативные сотрудники сталкиваются с весьма существенными проблемами, осложняющими процесс привлечения граждан к сотрудничеству с ОВД:

1) связана с резким снижением социально-общественной активности населения в сфере функционирования ОВД (тенденция роста недоверия к милиции, государственной власти, чувство отчужденности людей от государства);

2) фактор безработицы, низкий уровень зарплаты. Полукриминальные структуры, используя этот фактор, оказывают сильное психологическое давление на персонал организаций, создают атмосферу всеобщей слежки друг за другом, распространяют слухи и т.п. Все это детерминируется во всеобщее недоверие к власти и особенно к ОВД;

3) связанных с коренной трансформацией мотивационной сферы поведения личности в обществе. В условиях разрушенных идеологических устоев, утраты социальной ориентации личности на потребности общества к достижению немедленного удовлетворения своих личных потребностей, в том числе и противоправным путем. Сегодня в поведении большого числа граждан превалирует корыстная и усиливается криминальная мотивация.

Правовые акты некоторых зарубежных стран, четко определяют особенности задач, решаемых при привлечении лиц к негласному сотрудничеству, среди которых:

выявление нарушения охраняемых законом прав граждан;

оправданность использования агентурного, а не иного способа добывания информации;

надежность конкретного осведомителя с точки зрения его объективности и правдивости;

мотивация сотрудничества конфиденнта с ОВД;

степень вовлечения источника оперативной информации в оперативно-тактическую ситуацию;

степень обеспечения контроля за поведением конфиденнта со стороны ОВД.

Психологами разработан ряд методов поддержания и развития сотрудничества. К ним можно отнести:

а) согласие;

б) практическая эмпатия, предполагающая «вхождение» в положение негласного сотрудника, понимание его трудностей, выражение сочувствия ему и готовности помочь;

в) сохранение репутации негласного сотрудника, уважительное отношение к нему, хотя интересы обоих в данное время и расходятся;

г) взаимное дополнение состоит в использовании таких черт негласного сотрудника, которыми не обладает оперативный сотрудник;

д) исключение социальной дискриминации означает недопущение подчеркивания различий между партнерами по сотрудничеству, какого-либо превосходства одного над другими (хотя оно, возможно, и имеется);

е) разделение заслуг. Общие заслуги в раскрытии преступлений, хотя большая их часть, допустим, принадлежит одному лицу, в тактических целях нужно разделить между всеми участниками той или иной оперативно-

служебной задачи. Этим достигается взаимное уважение и снимаются такие негативные эмоции, как зависть, чувство обиды и т.п.

ж) психологическое настраивание довольно многообразно. Например, в своевременном информировании негласных сотрудников о возможных или предстоящих переменах, обсуждении с ним последствий этого и т.п.

з) психологическое «поглаживание». Речь идет о поддержании хорошего настроения, положительных эмоций по самым различным поводам, что снимает напряженность, вызывает чувство симпатии к негласному сотруднику и тем самым заметно затрудняет возникновения конфликтной ситуации.

Подбор и подготовка лиц для негласного сотрудничества основывается на индивидуальных особенностях кандидатов – чертах личности, некоторых особенностях биографии, личного опыта, профессионально-квалификационных качествах. Основное требование – умение искать информацию «чувствовать» ее, необходимую для решения задач ОРД, а также создавать условия для ее обнаружения.

Для обеспечения безопасности гражданину необходимо:

1) не привлекать к себе излишнего внимания (придерживаться тактики «растворения в среде»): не выделяться внешним видом, не ввязываться в ссоры и скандалы, всегда вовремя оплачивать коммунальные и иные платежи, а также проезд в транспорте и т.п., стараться точно следовать рисунку избранной социальной роли, не вызывать любопытства соседей, не проявлять неуместной избыточной осведомленности в чем-либо;

2) не порождать какой-либо неприязни в соседях, сослуживцах и знакомых, выработать манеру поведения, не вызывающую настороженности, любопытства или неприязни у окружающих, быть ровным и любезным со всеми окружающими, стараться оказывать им мелкие услуги;

3) тщательно контролировать свои связи и контакты, хранить тайны от своих близких, настороженно относиться к попыткам сближения, предпринимаемым другими, внимательно относиться ко всем работникам

ремонтных служб, рекламы и сервиса, просматривать их документы и вежливо, но обоснованно сверять идентичность по телефону и у сослуживцев, быть осторожным со всеми, кто предлагает бескорыстные услуги;

4) не принимать участия в сомнительных сделках, не связанных с выполняемым делом;

5) ясно представлять свои уязвимые места: выделить сомнительные моменты, которые могут использоваться для шантажа или дискредитации; определить объекты своей уязвимости; выявить свои слабости (хобби, вино, секс, деньги, азартные игры, женщины, черты характера и пр.); помнить, что их всегда могут использовать против лица; продумать, кто и по какой причине способен знать и использовать их.

Мотивация оперативных сотрудников и конфиденентов – это совокупность мотивов, выражающих предмет потребности оперативных сотрудников и конфиденентов и реализуемых ими в процессе ОРД. Мотивация определяющим образом влияет на эффективность ОРД, детерминирует способы поведения и психологические характеристики ее субъектов.

К социально-психологическим мотивам оперативных сотрудников и конфиденентов относятся: стремление бороться со злом в его криминальных проявлениях, потребность в самовыражении и самоутверждении, желание проявить свои лучшие качества в сложных, опасных ситуациях, внешняя привлекательность ОРД, стремление к власти, к повышению по службе, к занятию должности, соответствующей самооценке и экспектациям окружающих.

Возможные мотивы оказания содействия сотрудникам ОВД: долг, гражданская позиция; «романтическая настроенность»; поиска покровительства, защиты; целесообразности; проявления неприязни к другим лицам; зависть; потребность в общении; корысть; высокий уровень правосознания (осознание важности борьбы с преступностью), вынужденности (принуждения), материальной выгоды и иной личной

заинтересованности, положительных отношений к сотруднику, мотив самоутверждения, игровой мотив, патриотические мотивы.

В реальной жизни, как правило, встречаются комбинации различных мотивов.

«Борьба» мотивов проявляется наиболее ярко и может быть и чисто морального характера.

Например, характеризуя факторы, побуждающие граждан идти на негласное сотрудничество с ОВД, респондентами отмечены только низменные и корыстные мотивы (изучение проводилось на базе анонимного анкетирования):

чувство личной неприязни к конкретным людям, желание им отомстить (выделено на первое место);

стремление избавиться от конкурента по бизнесу (на второе);

страх разоблачения в случае отказа;

материальная или иная корыстная заинтересованность;

желание добиться для себя определенной выгоды (взаимный интерес);

психологические склонности к разоблачительной деятельности;

облегчить участь близких людей, привлеченных (привлекаемых) к уголовной и иной ответственности;

желание помочь оперативному сотруднику, к которому субъекты лично предрасположены.

Ни один из респондентов не обозначил такие мотивы сотрудничества, как высокие идеалы и побуждения, стремление к справедливости, желание помочь милиции в борьбе с преступностью, осознание патриотического и гражданского долга, другие высоконравственные мотивы.

Анализ юридической литературы позволяет выделить наиболее важные социально-психологические особенности деятельности.

Рассмотрим их в наиболее общих чертах. Психологическая усеченность деятельности конфиденента проявляется в том, что он не знает конечные ее результаты и значимость на каждом конкретном этапе.

Главная цель его деятельности – получить информацию и передать ее оперативному сотруднику. В этом проявляется усеченность его действий.

Для работы конфиденента типично постоянное противоборство с преступной средой, причем нередко в сложных конфликтных ситуациях, полных реального риска, несущих непосредственную угрозу для его жизни и здоровья. Данное противоборство протекает в ментальной сфере и является не физическим, а умственным, психологическим.

Преступники все свои усилия направляют на достижение противоправного результата, сокрытие всех обстоятельств совершенного деяния. Конфидент свои усилия направляет в противоположную сторону: не допустить совершения преступлений, если же они совершены – на полное их раскрытие. Значительная конфликтность проявляется и в мотивационной сфере конфиденента. С одной стороны, это стремление раскрыть преступление, разыскать скрывшегося преступника, наказать его, с другой – сострадание к нему и его близким, сопереживание, порой угрызения совести и т. д.

Выполняя задания в условиях противоборства, в сложных конфликтных ситуациях конфиденент постоянно испытывает повышенное психологическое напряжение, поскольку он вращается в преступной, «враждебной» для него среде. Чувство ответственности за выполнение задач, возможность в любой момент быть расшифрованным, отсутствие возможной помощи со стороны окружающих заставляют конфиденента опираться в своей деятельности только на самого себя, затрачивать значительные умственные усилия на анализ и корректирование своего ролевого поведения.

Во многих случаях имеет место высокий индивидуальный темп деятельности, приводящий к дефициту времени при проведении тех или иных операций. Дефицит времени является одной из существенных характеристик оперативной ситуации.

Причины, вызывающие появление ситуации дефицита времени, довольно различны: недостаточная обученность конфиденентов; низкий уровень его профессиональных знаний; индивидуально-психологические

особенности процессов восприятия, мышления, памяти и др.; неблагоприятное функциональное состояние конфиденнта (устомление, перенапряжение и др.); психическая напряженность, приводящая к эмоционально-интеллектуальным и другим нарушениям.

Работа конфиденнтов осуществляется в стрессогенных условиях (постоянная опасность разоблачения, риск получить пулю, удар ножом, опасность быть вовлеченным в преступную деятельность и понести за это соответствующее наказание).

Негативные факторы, блокирующие потребностную сферу личности гражданина:

- ощущение враждебности со стороны окружающих;
- опасения за свою жизнь;
- невозможность иметь доверительное, товарищеское общение;
- невысокий уровень денежного довольствия.

Таким образом, изложенные социально-психологические особенности деятельности и личности необходимо учитывать в профессиональном отборе кандидатов для привлечения их к сотрудничеству.

Межличностные отношения оперативного сотрудника с конфиденнтом заключаются в том, что оперативный сотрудник порой вынужден вступать в общение и формировать оптимальные отношения с негласными источниками получения информации из различных категорий, с различной направленностью личности, различным опытом, характером, темпераментом и т. д.

Формы межличностных отношений с конфиденнтами:

- контактное и опосредованное;
- формальное (ролевое, деловое, функциональное);
- неформальное;
- официальное и неофициальное.

Факторы, влияющие на процесс формирования и развития межличностных отношений субъектов ОРД:

I. Внешние факторы и их влияние на процесс формирования и развитие межличностных отношений оперативных сотрудников с лицами, содействующими органам, осуществляющим ОРД:

- 1) Политическая и оперативная обстановка.
- 2) Социальная принадлежность оперативных сотрудников и лиц, содействующих органам, осуществляющие ОРД.
- 3) Социальные нормы, которыми гражданин руководствуется в процессе своей жизнедеятельности.
- 4) Среда, в которой находится гражданин и которая оказывает влияние на формирование направленности его личности.

II. Внутренние факторы и их влияние на процесс формирования и развитие межличностных отношений оперативных сотрудников с лицами, содействующими органам, осуществляющим ОРД:

1) Индивидуально-психологические особенности личности оперативных сотрудников и конфиденентов:

о совпадении направленности личности оперативных сотрудников и конфиденентов бесспорно будет способствовать эффективному развитию отношений между ними;

интеллектуальный и жизненный опыт;

эмоции и чувства, т.е. управление эмоциями;

биопсихические свойства личности и характер.

2) Психологический климат в диадах «оперативный сотрудник и конфиденент». Благоприятный психологический климат в диаде «оперативный сотрудник и конфиденент» может быть достигнут лишь тогда, когда эмоциональное состояние одного будет вызывать адекватную эмоциональную реакцию другого, что в свою очередь будет способствовать развитию взаимного доверия, готовности к совместному решению оперативно-служебных задач.

3) Психологическая совместимость оперативных сотрудников и конфиденентов.

Совместимость – это эффект сочетания и взаимодействия индивидов, которые характеризуются максимальной субъективной удовлетворенностью партнеров друг другом при значительных эмоционально-энергетических затратах.

Виды (уровни) психологической совместимости: психофизиологическая, индивидуально-психологическая, социально-психологическая, социально-политическая.

4) Уровень развития группы оперативных сотрудников и конфидентов и др.

5) Конфликты в межличностных отношениях субъектов ОРД.

Механизм формирования и нейтрализация межличностных конфликтов в диаде «оперативный сотрудник и негласный сотрудник».

Механизм формирования расшифровки негласного сотрудничества:

постоянная игра легендированных ролей;

адаптация в негласной деятельности;

упрощенное решение поставленных задач;

нарушение конспирации;

расшифровка негласного сотрудника.

Механизм зарождения межличностного конфликта в диаде «оперативный сотрудник и негласный сотрудник»:

Желание самоутверждения.

Потребность в признании личной значимости (повышение уровня самооценки и снижение уровня критичности).

Механизм зарождения межличностного конфликта в диаде «оперативный сотрудник и негласный сотрудник».

Внутреннее напряжение:

гнев на сотрудника;

агрессия против «фигурантов» (демонстративное поведение, т.е. отказ от сотрудничества).

Целью обучения и воспитания субъектов ОРД является:

формирование развитой личности;
обладающей знаниями, умениями и навыками;
творческим мышлением;
способной адекватно оценивать и эмоционально воспринимать
оперативно-розыскную деятельность.

В обучении и воспитании субъектов ОРД как психолого-педагогическом процессе выделяется шесть этапов:

формирование мотивов обучения;
постановка и осознание ОСЗ, ситуаций, вопросов;
организация познавательной деятельности, восприятия и оценки нового материала;
завершение познания и закрепление знаний;
применение знаний, умений и навыков в ОРД;
проверка и контроль результатов деятельности, развитие способностей к самопроверке и самоконтролю.

Выделяются следующие принципы обучения субъектов ОРД:
научности и посильной трудности;
сознательности и творческой активности;
наглядности обучения, развития практического мышления;
систематичности;
системности; связи обучения с жизнью, ОРД;
прочности результатов обучения и развития познавательного потенциала;
перехода от обучения к самообразованию;
положительного эмоционального фона обучения;
учета индивидуальных особенностей субъектов ОРД.

К принципам воспитания субъектов ОРД можно отнести:
- соблюдение законности, конспирации;
- уважение прав и свобод обучаемых при организации воспитательного процесса;

- индивидуальный (дифференцированный) подход к воспитанию;
- опору на положительные психологические характеристики субъектов ОРД;

- адекватное сочетание стилей и стратегий ПО;
- целостность психолого-педагогического процесса.

Принципы реализуются с помощью специальных методов. В ОРД наибольшее распространение получили четыре метода обучения:

- информационно-рецептивный;
- репродуктивный;
- проблемного изложения;
- частично-поисковый.

Возможные деформации морального сознания личности граждан, оказывающих содействие сотрудникам на постоянной основе, и их предупреждение.

отсутствие сопереживания и сострадания;

ложно поняты интересы;

корыстолюбие, безразличие к личности, бесчестность;

сознательное нарушение основных принципов общечеловеческой морали (гуманизм, патриотизм) и ее норм (совести, ответственности, достоинства);

низкий профессиональный уровень знаний, приводящий к растерянности, беспомощности, потери контроля над своим поведением;

преувеличение личных амбиций над интересами долга, выражающееся в мстительности и т. п.

неправильное понимание сотрудничества с ОВД, злоупотребление им.

Деформация сознания особо ярко проявляется и в осознании гражданином смысла и назначения его сотрудничества с ОВД, жизненных идеалов.

Объективные причины профессиональной деформации граждан:

скрытая опасность для жизни и здоровья;

постоянный контакт с преступной средой, которая оказывает негативное и растлевающее влияние на гражданина;

отрицательное влияние социального окружения, халатное отношение к порученному делу;

ошибки в подборе и расстановке граждан;

просчеты в обучении и воспитании граждан.

Субъективные причины профессиональной деформации граждан:

низкий профессиональный уровень гражданина и его нежелание совершенствовать профессиональные качества (переоценка своего опыта);

отсутствие навыков и умений контролировать свое поведение, желание любым способом снять напряжение (злоупотреблением спиртных напитков, расхлябанность);

недостаточная развитость морально-деловых и волевых качеств;

неумение отделить интересы дела от интересов личных;

неумение отвлекаться от негативных эмоций.

Оценка оперативных сотрудников со стороны граждан, свидетелей, обвиняемых, преступников идет по двум направлениям: как должностного лица и как человека. Негативный имидж сотрудников является следствием их грубости при общении с гражданами. В ходе общения недопустимы фамильярное обращение с гражданами, заискивание, бездушное отношение, формализм, добродушная снисходительность, беспринципность, отсутствие определенной линии поведения. Все это может привести к отчуждению и недоверию со стороны граждан. С другой стороны, самообладание, такт, настойчивость, принципиальность вызывают уважение к сотруднику как к должностному лицу и человеку.