

Научная статья  
УДК 159.9:343.95

**СОЦИАЛЬНО-ПРАВОВЫЕ И ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ  
ВОПРОСЫ ОПТИМИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
СОТРУДНИКОВ ДЕЖУРНОЙ ЧАСТИ  
ВО ВРЕМЯ РАБОЧЕЙ СМЕНЫ  
(НА ПРИМЕРЕ ОПЕРАТИВНОГО ДЕЖУРНОГО)**

Гульнора Ильхамовна Уразаева,  
Казанский юридический институт МВД России, Казань, Россия,  
ygrazeva\_gylnara@mail.ru



**Аннотация**

**Введение:** в статье рассматриваются актуальные вопросы оптимизации деятельности сотрудников дежурной части в аспекте исследования социально-правовых функций и психологических особенностей.

**Материалы и методы:** исследование выполнено на основе диалектического метода познания, раскрывающего социальную реальность, профессиональную деятельность и ее участников в их взаимосвязи и взаимообусловленности, определяющей динамику изучаемых явлений.

**Результаты исследования:** проведен системный анализ социально-правовых и психологических особенностей в их взаимосвязи в содержании профессиональной деятельности и в личности ее субъекта (на примере оперативного дежурного). Ключевым звеном в деятельности дежурной части как оперативной профессиональной структуры в части конструктивной реализации стоящих задач является личность оперативного дежурного. Он задействован в приеме и регистрации заявлений и сообщений, участвует в обеспечении оперативного реагирования. Кроме того, дежурная часть управляет силами и средствами полиции на вверенной территории, выполняет функцию информационного обеспечения, что необходимо для оперативного принятия решений и управления действиями полиции, организует взаимодействие с другими органами власти, общественными организациями и гражданами для обеспечения правопорядка и безопасности. Дежурная смена осуществляет контроль за деятельностью служб полиции. Наконец, дежурная часть задействована в обеспечении прав и законных интересов граждан. Каждое направление деятельности дежурной части имеет ярко выраженные психологические особенности.

**Обсуждение и заключение:** психологические особенности участников деятельности дежурной части проявляются в содержании и характере выполняемых сотрудниками служебных действий, в личности граждан, обратившихся в полицию или доставленных в дежурную часть с места происшествия, наконец, соответственно, в индивидуальном своеобразии сотрудника-исполнителя, а также в специфике общения и процесса взаимодействия всех участников конкретной рабочей ситуации в условиях динамичного макросоциального контекста. Анализ проблемы в выбранном контексте позволяет понять перспективы качественного развития профессиональной деятельности сотрудников дежурной части в аспекте ее оптимизации вследствие учета взаимосвязи социально-правовых функций и психологических особенностей всех задействованных участников.

**Ключевые слова:** социально-правовые функции дежурной части; психическое состояние; сотрудники дежурной смены; факторы поведения оперативного дежурного; динамика поведения участников взаимодействия; рабочая ситуация; оперативное реагирование; конструктивное поведение

© Уразаева Г.И., 2025

**Для цитирования:** Уразаева Г.И. Социально-правовые и психологические вопросы оптимизации деятельности сотрудников дежурной части во время рабочей смены (на примере оперативного дежурного) // Вестник Казанского юридического института МВД России. 2025. Т. 16. № 3 (61). С. 57 – 65.

Scientific article  
UDC 159.9:343.95

**SOCIO-LEGAL AND PSYCHOLOGICAL ISSUES OF OPTIMIZING THE ACTIVITIES  
OF THE STAFF ON DUTY DURING THE WORK SHIFT  
(USING THE EXAMPLE OF AN OPERATIONAL DUTY OFFICER)**

Gulnora Ilkhamovna Urazayeva,  
Kazan Law Institute of the Ministry of Internal Affairs of Russia, Kazan, Russia,  
yrazayeva\_gylnara@mail.ru

**Abstract**

**Introduction:** the article deals with topical issues of optimizing the activities of the staff on duty in the aspect of the study of socio-legal functions and psychological characteristics.

**Materials and Methods:** the research is based on the dialectical method of cognition, which reveals the social reality, professional activity and its participants in their interrelation and interdependence, which determines the dynamics of the studied phenomena.

**Results:** a systematic analysis of socio-legal and psychological features in their interrelation in the content of professional activity and in the personality of its subject (using the example of an operational duty officer) has been carried out. The key element in the activities of the duty station as an operational professional structure in terms of the constructive implementation of the tasks is the personality of the operational duty officer. He is involved in the reception and registration of applications and messages, participates in ensuring prompt response. In addition, the duty station manages the forces and means of the police in the assigned territory, performs the function of information support, which is necessary for operational decision-making and management of police actions, organizes interaction with other authorities, public organizations and citizens to ensure law and order and security. The duty shift monitors the activities of the police services. Finally, the duty station is involved in ensuring the rights and legitimate interests of citizens. Each area of activity of the duty station has pronounced psychological characteristics.

**Discussion and Conclusions:** the psychological characteristics of the participants in the activities of the duty station are manifested in the content and nature of the official actions performed by employees, in the personality of citizens who contacted the police or were brought to the duty station from the scene, and finally, respectively, in the individual identity of the executive officer, as well as in the specifics of communication and the process of interaction of all participants in a particular work situation in a dynamic macrosocial context. The analysis of the problem in the chosen context makes it possible to understand the prospects for the qualitative development of the professional activities of the duty station staff in terms of its optimization due to the interrelation of socio-legal functions and psychological characteristics of all involved participants.

**Keywords:** *socio-legal functions of the duty station; mental state; staff on duty; factors of behavior of the operational duty officer; dynamics of behavior of participants in interaction; work situation; prompt response; constructive behavior*

© Urazayeva G.I., 2025

**For citation:** Urazayeva G.I. Socio-Legal and Psychological Issues of Optimizing the Activities of the Staff on Duty During the Work Shift (Using the Example of an Operational Duty Officer). Bulletin of the Kazan Law Institute of MIA of Russia. 2025;16(3):57-65. (In Russ.).

**Введение**

Главная задача сотрудников дежурной части – точно принять и оперативно довести информацию о происшествиях и преступлениях дежурным нарядам, чтобы преступные деяния оперативно и своевременно были предотвращены или раскрыты.

Эта несложная, на первый взгляд, задача предполагает высокую степень профессионального внимания и устойчивой концентрации оптимального рабочего состояния сотрудника дежурной

части. В процессе общения с гражданином, непосредственно обратившимся в дежурную часть, или в момент телефонного разговора сотруднику необходимо, во-первых, понять состояние человека и успокоить не только словами, но и голосом, доброжелательной интонацией речи, получить достоверную, подробную и четкую информацию о происшествии. Гражданин, обратившийся в дежурную часть, зачастую находится в состоянии стресса, эмоционального возбуждения, торможения, порой он не может сразу четко сообщить,

что конкретно и где произошло. Сотруднику дежурной смены для обеспечения прав и законных интересов граждан необходимо оперативно реагировать, контролировать и координировать действия этого человека. Необходимо быстро понять и правильно выбрать тот дежурный наряд на улицах города, который не просто находится ближе к месту происшествия, а необходим по характеру решаемых задач, то есть решать задачу управления силами и средствами полиции на данной территории. Требуется не только профессиональные познания, но именно оперативность четкого реагирования и правильного, часто самостоятельно-го выбора решения. Это предполагает наличие у сотрудника оптимального рабочего психологического состояния как личностно сформированного и социально значимого. Необходимы психологические навыки оптимизации рабочего психического состояния, высокий уровень саморегуляции, коммуникативная компетентность, субъектная позиция и личностная ориентированность социального поведения. Все это позволяет сотруднику дежурной смены грамотно применять в профессиональном общении с гражданами правомерные приемы и методы психологического воздействия на человека и способы саморегуляции. Профессиональная необходимость для оперативного дежурного совершенствовать свои психологические познания в любом направлении его служебной деятельности очевидна.

Например, оперативный дежурный выполняет функцию приема и регистрации заявлений и сообщений. С кем из граждан ему приходится взаимодействовать на этом этапе своей деятельности? Какие люди обращаются с заявлениями и сообщениями в полицию?

Перечислим достаточно часто встречающиеся типы граждан и их особенности:

- люди, разные по возрасту и полу. Например, пожилые граждане чаще всего участники многих сообщений: кражи, обман, проблемы с соседями, исчезновения людей (в частности, как заявители, свидетели, потерпевшие);

- жертвы насилия – сообщения о ситуациях бытовых конфликтов, изнасилованиях, тяжких и средних преступлениях;

- матери – сообщения о ситуациях потери детей, шуме у соседей, насилии;

- зависимые – сообщения о ситуации кражи, обмана, потери имущества, побоях, распространении наркотиков, употреблении наркотиков и алкоголя;

- люди с психическими заболеваниями – заявления на соседей с субъективными подозрениями о преследовании, заговорах против них или наме-

рении убить либо другие параноидальные проявления в виде бредовых идей;

- жертвы краж и насилия или «обманутые» – сообщения о ситуации мошенничества, краж, грабежах, разбойных нападениях.

Понятно, что психологическое состояние указанных граждан, их личностные и индивидуальные особенности различны, что предполагает у оперативного дежурного умение выявить данные особенности и готовность сдержанно и корректно взаимодействовать со всеми.

Возникает вопрос об особенностях психического состояния оперативного дежурного во время рабочей смены в аспекте оптимизации его профессиональной деятельности и поведения. Особенности актуального психического состояния уже в начале рабочего дня могут существенно влиять на качество исполнения профессиональных задач и оперативность правового поведения в течение рабочей смены. Вместе с тем постепенно они могут быть нейтрализованы или изменены интенсивным ритмом рабочего дня, возникающими межличностными отношениями либо даже условиями рабочего места сотрудника и содержанием его сознания и подсознания. В ряду переменных личностных характеристик действующего исполнителя, безусловно, значимы его общее психофизическое состояние (ситуативная или личностная активность (пассивность) в качестве субъекта деятельности, актуальное бодрое или наоборот депрессивное состояние), а также достигнутый уровень воспитания и развития личности оперативного дежурного.

Само психическое состояние сотрудника дежурной смены, в свою очередь, оказывается зависимым от влияния совокупности скрытых и явно проявляющихся разнообразных факторов, в том числе эффективности правовых норм и институтов, влияющих параллельно и на его профессиональную деятельность в течение рабочей смены. Также его психологические особенности (например, уставшее состояние, неудовлетворенность условиями работы и др.) могут влиять на его собственное исполнение законов в своем профессиональном поведении. В их числе, например, даже время, отведенное на решение служебной задачи. Она может быть срочной, безотлагательной, как правило, или предполагающей возможность пролонгированного исполнения.

Другой важный фактор, например, актуальное состояние сотрудника или стартовое в момент начала работы. Условно выражаясь, «как день начался, так он и закончится». Оптимизации профессиональной деятельности и служебного поведения способствует стабильная позитивная

и профессионально ориентированная модель поведения сотрудника. При условии, что это стартовое состояние является адекватным целям и задачам деятельности: позитивным и активным, нацеленным на содержание, процесс и результат выполняемой деятельности, а также на анализ, переоценку и далее обновление опыта как некоей программы профессионального поведения.

Помимо стартового психического состояния можно выделить влияния, изменяющие его первоначальное содержание и интенсивность. Во-первых, внешние воздействия, которые не зависят от самого сотрудника, от его сознания и воли. Поэтому возникает задача для самого сотрудника осознавать динамику своего рабочего состояния и понимать причины его изменения, сознательно управлять ситуацией, процессом коммуникации, собственным состоянием и состоянием других участников данной ситуации.

В этом процессе осознания, рефлексивной оценки и регуляции собственного психического состояния задействованы также и внутренние характеристики, касающиеся индивидуальных особенностей данной личности, прежде всего ее направленности, например, доминирования у сотрудника индивидуалистической или социальной мотивации. Психологическая установка как личностная доминанта характеризует определенный тип профессионального общения сотрудника и стиль его поведения, в том числе в ситуациях реализации норм права. Если сотрудник стремится к достижениям в деятельности, улучшению собственных результатов, реализации намеченных целей и самореализации в труде, он ищет способы нейтрализации негативно воздействующих внешних воздействий на его рабочее состояние, способен управлять собственным правовым поведением. Если же сотрудник ориентирован на экономию душевных и физических сил, избегание неудач, это сдерживает его инициативу и творческий подход к решению служебных задач, в том числе, нестандартных. Ибо привычным для сотрудника становится поиск не лучших вариантов поведения, оптимальных в данной ситуации, а допустимых, приемлемых, формальных, требующих зачастую от него минимальных усилий: интеллектуальных, эмоциональных, волевых. В таком случае механизм реализации норм права в собственном поведении у него будет дефектным и обусловит кумулятивно профессиональную деформацию.

Социально-правовое исследование, как правило, анализирует социальные и правовые явления, механизмы действия права. Нормы права рассматриваются как правила поведения, установленные

государством. Эти правила установлены и для сотрудников правоохранительной системы, и для граждан как субъектов правоотношений. Вступая между собой в правоотношения, субъекты права реализуют субъективные права и обязанности. Меры возможного и должного поведения закреплены за всеми участниками правоотношений, но их реализация проходит через фильтр психологической составляющей, как например, индивидуальные ценности, мнения, установки и состояния. Внешнее воздействие всегда действует через внутренние условия (методологический принцип детерминизма, по С.Л. Рубинштейну).

### Обор литературы

В научной литературе, а также в практической деятельности ряда служб и подразделений органов внутренних дел изучение и понимание особенностей и динамики такого внутреннего фактора, как личностные особенности и психологические состояния действующих сотрудников и взаимодействующих с ними граждан, имеет большое значение для оптимизации профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел. В частности, это важно для оперативного выявления и устранения причин и условий совершения преступлений, для повышения надежности и безопасности служебной деятельности сотрудников дежурной смены.

Под психическими состояниями профессор Н.Д. Левитов понимает целостную характеристику психической деятельности за определенный временной промежуток, которая показывает своеобразие протекания психических процессов [1, с. 20]. Можно отметить значительное влияние на эффективность деятельности отрицательных психических состояний, таких как раздражительность, тревожность, чрезмерное волнение, нервозность; безразличие; беспокойство, тоска; опасение неудач, испуг, страх; чувство слабости, подавленность, отчаяние; заторможенность, апатия; разочарование; переживание неудач, потерь; чувство вины, стыда, угрызение совести; а также аффектов, которые возникают под влиянием экстремальных факторов деятельности. Нередко отрицательные психические состояния оказывают влияние на возникновение несчастных случаев и качество выполнения поставленных оперативно-служебных задач, сотрудник может игнорировать нормы права в своей деятельности. Например, такие состояния, как пониженная активность, страх, депрессия, тревожность, паника, утомление, состояние алкогольного и наркотического опьянения [2, 12-15]. Как правило, такое влияние является результатом доминирования в пси-



хических состояниях эмоциональных процессов отрицательной направленности, влияющих на когнитивную, волевую и мотивационно-эмоциональную сферы сотрудника. В совокупности они оказывают негативное влияние на выполнение оперативно-служебных задач и приводят к дезорганизации деятельности сотрудника органов внутренних дел [3]. Для эффективного управления задействованных в криминальной ситуации служб, а также собственными психическими состояниями необходимо более точно понять закономерности реагирования сотрудника или гражданина в контексте анализа и признания детерминирующего влияния на поведение личностных особенностей и факторов сложившейся ситуации. В данном случае имеется в виду макросоциальная ситуация как условие социализации (десоциализации) и адаптации (деадаптации) личности, в том числе с учетом микроконтекста жизнедеятельности субъекта.

Психические состояния могут быть нормальными, адекватными ситуации (сон, бодрствование и пр.) и психопатологическими (отклоняющимися от нормы). Их также можно назвать психическими и поведенческими расстройствами. Психическое состояние – это временное текущее своеобразие психической деятельности индивида, обусловленное содержанием и условиями его деятельности, а также личностным отношением к этой деятельности<sup>1</sup>. Негативное или позитивное эмоциональное состояние как фактор дестабилизации профессионального поведения может возникать незаметно и меняться постепенно. В какой-то момент своего взаимодействия с гражданином сотрудник дежурной части воспринимает все происходящее и видимое им спокойно и поэтому способен объективно оценивать поведенческие проявления гражданина.

В зависимости от доминирующего личностного состояния можем отметить разные типы поведенческого реагирования сотрудника. Для первого типа с выраженным эмоциональным состоянием характерны периоды эмоциональной неустойчивости в поведении сотрудника дежурной части. Известно, что эмоции отличаются такой особенностью, как заразительность, они быстро передаются другим, особенно в условиях накопившейся усталости и неравновесного психофизического состояния. Это заметно в усилении эмоционально выраженных компонентов восприятия поведения гражданина. Сотрудник сердится, повышает тон, интонация обретает недовольный характер, или сотрудник отчитывает гражданина, его назидательно поучает. Другой тип малоэмоционального

и контролируемого реагирования на происходящее у сотрудника дежурной смены может быть обусловлен доминирующим волевым состоянием, а также индивидуальными особенностями его личности и темперамента или характера: эмоциональной холодностью, равнодушием сотрудника к проблемам обратившегося к нему человека, состоянием эмоционального выгорания и т.п. Наконец, сотрудник третьего типа поведения может проявлять себя и в рефлексивном, а также в человечески ориентированном поведении. Он внимательно, с пониманием и сочувствием слушает не только речь обратившегося человека, но и дает ему почувствовать свою психологическую поддержку, ориентирует человека на позитивное состояние, отмечает в общении с ним его хорошие личностные качества, влияющие на поведение. Это характеризует профессиональное общение сотрудника дежурной смены со стороны восприятия и понимания другого человека, поведение которого сознательно регулируется сотрудником в процессе взаимодействия [4].

Таким образом, для качественного исследования обозначенной темы и обобщения полученных результатов в выводах, практически значимых для оптимизации служебной деятельности необходимо обозначить методологию нашего познания и его основные методы как способы изучения

### **Материалы и методы**

Методологическую основу исследования составили такие научные подходы и принципы познания, как феноменологический, структурный, функциональный, личностный, системный. Методы научно-познавательной деятельности: наблюдение и интеллектуальная оценка опыта, аналогия, моделирование.

Феноменология психического состояния сотрудников дежурных смен, в том числе оперативного дежурного, свидетельствует о его ситуативном своеобразии и поливариативности в системе доминирующих индивидуально-личностных характеристик. Вместе с тем периодами отмечается и эмоционально напряженный, потенциально нестабильный характер профессиональных действий и их неизбежно конфликтное содержание. Зачастую оно может быть обусловлено интенсивностью либо непредсказуемостью непрерывно меняющихся воздействующих факторов внешнего и внутреннего плана выполняемой напряженной деятельности, а также провоцирующим поведением эмоционально неуравновешенных либо даже конфликтных граждан. Влияет и сложившаяся в личности иерархия психических состояний. В случае выраженности у полицейского

<sup>1</sup> URL: <https://www.grandars.ru/college/psihologiya/psihicheskoe-sostoyanie.html> (дата обращения: 16.07.2025)/

устойчивого личностного состояния, аккумулирующего в обобщенном стиле разноплановые текущие ситуативные проявления, профессионально значима, например, актуальная готовность сотрудника предупреждать стрессовые воздействия извне либо преодолевать их. Наряду с этим важна и константная оперативность адекватного профессионального реагирования на решаемые задачи. Определим названные характеристики личностного состояния как параметры активной профессиональной и ситуативной устойчивости, адекватной поступающим задачам, следовательно, надежности и безопасности профессионального поведения. Характеристики выполняемой деятельности и общения: актуальная мотивация, мера уровня осознанного овладения выполняемыми действиями, их результат в форме эффективности и своевременности оперативного реагирования, а также прогнозируемая и управляемая сотрудником динамика психологических состояний лиц, взаимодействующих с оперативным дежурным, являются важными факторами позитивной динамики его поведения и определены нами предметом данного исследования.

Процесс познания интересующего явления начинается с его описания как феномена, того, что непосредственно доступно восприятию и осознанию. Психические состояния и их динамика непосредственно проявляются в поведении и могут быть описаны наблюдателем со стороны и самим субъектом. Так, например, сотрудник дежурной части может описывать свой рабочий день в семье по возвращении домой.

Структурно мы можем рассматривать динамику психических состояний в контексте структуры выполняемой деятельности, например, как они зависят от требуемых или желаемых самим действующим субъектом действий, операций, насколько они соотносятся с мотивами самого субъекта или зависят от внешне определяемых мотивов. Интериоризация как механизм развития психического состояния может обозначать как внешние мотивы социальной желательности правового поведения сотрудника дежурной смены могут становиться внутренними мотивами данного субъекта и проявляться в качестве социальной ответственности как личностного профессионально значимого качества.

Функциональный подход дает возможность рассматривать психическое состояние сотрудника как фактор динамики личности, ее профессионального развития и совершенствования профессионального мастерства либо же, как фактор профессиональной деформации. Функционально психическое состояние выполняет, таким обра-

зом, не только роль регулятора деятельности, но и регулятора развития личности субъекта деятельности либо ее регресса.

Деятельностный подход в статье используется в контексте понимания психического состояния как фактора, зависящего от содержания выполняемой деятельности и мотивационного отношения к ней самого сотрудника дежурной смены. В данном случае, мы выделяем социальную ответственность [5] как мотивационный внутренний фактор всего позитивного в личности сотрудника: динамики его психического состояния, развития личности, совершенствования деятельности.

Личностный подход, представленный в статье, выделяет социально значимые характеристики поведения и деятельности сотрудника дежурной смены в форме профессионально важного качества социальной ответственности, переживаемого сотрудником как индивидуально значимого. Личностный подход к изучению заявленной темы раскрывает способность сотрудника адекватно воспринимать и понимать переживаемую ситуацию, формулировать для себя ее итоги и установки на дальнейшее поведение.

Базовый вывод в рассмотрении заявленной темы формулируется о системности, взаимосвязанности и взаимообусловленности ключевых составляющих жизни и деятельности сотрудника дежурной смены: социально-правовых механизмов его деятельности и поведения, психического состояния, личности сотрудника, его служебных задач, социальной ответственностью как ведущим мотивом деятельности, наконец, психологическим анализом и самоанализом как системообразующим фактором адекватного развития мотивации личности сотрудника дежурной смены.

### Результаты исследования

Действенность социального механизма действия права обусловлена целостной системой взаимосвязанных и взаимодействующих социально-психологических факторов, результатом которой является усвоение правовых норм и обязательная реализация их в индивидуальном поведении всех участников рассматриваемого правового процесса. И механизм любого социально-правового действия включает неизбежно психологические составляющие: потребность, мотивацию и действие. Потребность вести себя именно так, а не иначе, в соответствии с правовой нормой, формирует адекватную иерархическую систему правовой мотивации и далее проявляется в правовых действиях и поступках. Однако негативная динамика всех психологических составляющих поведения в случае неадекватной

организации профессиональной деятельности сотрудников дежурной части обуславливает нестабильное неравновесное психическое состояние, что в итоге деформирует личность в целом. Поэтому одна из задач в процессе организации служебной деятельности сотрудников и ее оптимизации – сохранение всех внутренних факторов правового поведения в их иерархической системе, адекватной целям и задачам профессиональной деятельности.

Психическое состояние сотрудника дежурной смены является таким внутренним сложным полифакторным явлением личности сотрудника и его деятельности во время рабочей смены. Оно тоже может стать причиной нарушений в служебном правовом поведении. В этом плане обычно рассматривается состояние «эмоционального выгорания», которое провоцирует профессиональную деформацию сотрудника.

Поведение людей в рамках системы будет стабильным при условии устойчивого позитивного психического состояния. Первоначальное стартовое позитивное психическое состояние у оперативного дежурного может быть фоновым для всего рабочего дня и тогда гасит поступающие негативные внешние воздействия на действующего сотрудника, нейтрализует негативное психическое состояние взаимодействующих с ним граждан. Это характеризует определенный сложившийся тип личности, который отличается устойчивостью к негативным внешним и внутренним воздействиям как факторам деятельности и ситуации.

Вместе с тем первоначальное стартовое психическое состояние может меняться в различном направлении и в той или иной мере в зависимости от дальнейших событий и динамики профессиональной деятельности и ситуации ее выполнения. Сотрудники дежурной смены работают в условиях объективной физической и моральной перегруженности, информационно-когнитивного и потребностно-мотивационного диссонанса, хронической усталости как фонового рабочего состояния. Их актуальное профессиональное психическое состояние – это устойчивая характеристика нормативно-правового поведения как результат обобщения системы разнообразных состояний за длительный период времени службы.

#### **Обсуждение и заключение**

Трудно понять психическое состояние сотрудника дежурной смены как неизменное явление личности. Оно меняется под влиянием многих факторов. Поэтому и может вызывать искажения во внешней картине поведения в сторону ненормативного. И это отчасти может быть вызвано ус-

ловиями его работы и контингентом лиц, с которыми приходится взаимодействовать.

Придя на работу в отдел МВД, оперативный дежурный обычно уравновешен, спокоен и, как правило, настроен на размеренное дежурство без происшествий.

Во время приема подозреваемых и обвиняемых, содержащихся в изоляторе временного содержания (ИВС), оперативный дежурный проверяет наличие документов, дающих основание для приема лица, доставленного в ИВС, проводит осмотр и опрос данных лиц и сверяет их ответы со сведениями, указанными в процессуальных документах, послуживших основанием для задержания или взятия под стражу. В течение первых суток граждане, доставленные в дежурную часть (ДЧ) и в ИВС, могут вести себя агрессивно, аморально, бывают иногда в состоянии алкогольного опьянения и пытаются вывести сотрудника на отрицательные эмоции. Также нередко задержанные лица имеют неопрятный внешний вид, в результате чего оперативный дежурный может испытывать отвращение. Если у доставленного в ДЧ имеются телесные повреждения, оперативный дежурный обязан их зафиксировать. Если имеются жалобы, необходимо вызвать скорую медицинскую помощь, что увеличивает ответственность за жизнь и здоровье данного гражданина и доставляет хлопоты.

В любых профессиональных ситуациях: после вооружения заступающего наряда ДЧ, выезда на место происшествия сотрудников следственно-оперативной группы (СОГ), в процессе взаимодействия сотрудников различных подразделений полиции с сотрудниками райвоенкомата (РВГ), вневедомственной охраны Федерального государственного казенного учреждения войск национальной гвардии (ОВО ВНГ), а также с сотрудниками Федеральной службы судебных приставов (ФССП) каждый действующий сотрудник должен контролировать профессиональное поведение и нести персональную ответственность за выполняемые действия.

Во время несения службы сотрудником дежурной смены, в частности, приема заявлений и сообщений, поступающих по телефону, он может воспринимать ненормативную лексику, оскорбления и ложные сведения. Во время получения сообщений из ГЛОНАСС+112 (Единой Государственной информационной системы) он может сталкиваться с информацией, которая ухудшает настроение и негативно влияет на психическое состояние оперативного дежурного. На каждый поступивший звонок оперативный дежурный обязан оперативно реагировать и отправлять со-

трудника УУП (участкового уполномоченного полиции), ПДН (инспекции по делам несовершеннолетних) или СОГ для проверки поступивших сведений. В любой ситуации оперативный дежурный обязан отвечать спокойно, чётко, внятно и грамотно, несмотря на состояние обратившегося к нему гражданина, который возможно имеет психические отклонения, состоит ли на учёте в наркологическом диспансере.

В то же время к оперативному дежурному обращаются за информацией, регистрацией рапортов о признаках обнаружения преступления, входящих сообщений, переданных по территориальности, для списания материалов в номенклатурное дело, продлении сроков рассмотрения заявлений и сообщений. В такой ситуации сложно сосредоточиться и сконцентрироваться оперативному дежурному.

Безусловно, с учетом многих описанных нами факторов его поведение также может быть потенциально конфликтным, ибо сотрудник как человек может уставать и физически, и, конечно, имеет, как и многие другие люди, нерешенные профессиональные и бытовые повседневные задачи и проблемы, и обусловленные ими нереализованные желания. Психическое состояние обуславливает различные, в том числе, негативные изменения в личности. Личностное содержание высокопрофессионального сотрудника обуславливает возможность саморегуляции динамичных состояний. Плюс необходимо помнить, что работают сотрудники в условиях часто непредсказуемой профессиональной ситуации, имеющей, в том числе, характер экстремальной динамики.

Однако основная задача сотрудника дежурной смены в любых условиях и ситуациях – это конструктивное поведение и разрешение затруднительной ситуации.

Поэтому сотруднику необходимо научиться понимать и учитывать особенности психического состояния как собственного, так и гражданина с ним взаимодействующего. Несформированный у сотрудника устойчивый самоконтроль в даль-

нейшей ситуации может приводить к социальным проблемам, неправильному ошибочному поведению, к опасным поступкам.

В статье рассмотрена взаимосвязь социально-правовых и психологических особенностей в деятельности сотрудников дежурной части на примере работы оперативного дежурного. Его нормативно-правовое поведение обусловлено конструктивным психическим состоянием сотрудника дежурной смены как важнейшего динамического показателя его профессиональной пригодности, надежности и компетентности. Такая конструктивность в поведении и решении служебных задач у оперативного дежурного зависит от самоконтроля и саморегуляции сотрудника в различных коммуникативных ситуациях и формирования у него адаптивного профессионального реагирования. Внутренним условием обозначенной устойчивости личности может выступать социальная ответственность сотрудника дежурной смены как основной мотив и актуальная ценность его служебной деятельности и нормативно-правового поведения.

Вместе с тем наличие этого социально значимого мотива у сотрудника позволяет корректировать и стиль его служебного поведения. С целью оптимизации деятельности сотрудника дежурной части в правовой сфере в перспективе необходимо исследовать другие близкие по содержанию вопросы: современные технологии профессионального обучения, повышения квалификации сотрудников дежурных смен в аспекте их психологической подготовленности к саморазвитию и самосовершенствованию и др., овладению психологическими приемами и методами саморегуляции психического состояния и др.

Анализ обозначенной проблемы характеризует перспективные направления совершенствования деятельности сотрудников дежурных смен и ее оптимизации, но не является завершенным и может актуализировать многие другие научные исследования по важной теме для правоохранительной практики.

#### СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Левитов Н.Д. О психических состояниях человека. Москва: Просвещение, 1964. 344 с.
2. Папкин А.И. Личная безопасность сотрудников органов внутренних дел. Тактика и психология безопасной деятельности // Практическое руководство. Москва, 1996. С. 12 – 15.
3. Русецкая Д.В. Программа психологического сопровождения сотрудников с негативными психическими состояниями // Человеческий капитал. 2020. № 3 (135). С. 220 – 227.
4. Уразаева Г.И. Профессиональное общение сотрудников дежурных смен с гражданами, доставленными в служебное помещение дежурных частей органов внутренних дел // Прикладная психология и педагогика. 2023. Том 8. № 4. С. 127 – 142.



5. Никулин С.Г. Формирование социальной ответственности сотрудников органов внутренних дел: теория и практика. Казань: КЮИ МВД России, 2022. 80 с.

#### REFERENCES

1. Levitov N.D. O psicheskikh sostoyaniyakh cheloveka. Moskva: Prosveshchenie, 1964. 344 s.
2. Papkin A.I. Lichnaya bezopasnost' sotrudnikov organov vnutrennih del. Taktika i psihologiya bezopasnoj deyatel'nosti // Prakticheskoe rukovodstvo. Moskva, 1996. S. 12 – 15.
3. Ruseckaya D.V. Programma psihologicheskogo soprovozhdeniya sotrudnikov s negativnymi psicheskimi sostoyaniyami // Chelovecheskiy kapital. 2020. № 3 (135). S. 220 – 227.
4. Urazaeva G.I. Professional'noe obshchenie sotrudnikov dezhurnyh smen s grazhdanami, dostavlennymi v sluzhebnoe pomeshchenie dezhurnyh chastej organov vnutrennih del // Prikladnaya psihologiya i pedagogika. 2023. Tom 8. № 4. S. 127 – 142.
5. Nikulin S.G. Formirovanie social'noj otvetstvennosti sotrudnikov organov vnutrennih del: teoriya i praktika. Kazan': KYuI MVD Rossii, 2022. 80 s.



#### Информация об авторе:

**Уразаева Гульнора Ильхамовна**, кандидат психологических наук, доцент, доцент кафедры философии, политологии, социологии и психологии Казанского юридического института МВД России, e-mail: urazaeva\_gylnara@mail.ru

Автор прочитал и одобрил окончательный вариант рукописи.

#### Information about the author:

**Urazayeva Gulnora I.**, Candidate in Psychology (Research doctorate), Associate Professor, Associate Professor of Philosophy, Political Science, Sociology and Psychology at the Kazan Law Institute of the Ministry of Internal Affairs of Russia, e-mail: urazaeva\_gylnara@mail.ru

The author has read and approved the final version of the manuscript.

Статья получена: 15.07.2025.

Статья принята к публикации: 19.09.2025.

Статья опубликована онлайн: 19.09.2025..

Против размещения полнотекстовой версии статьи в открытом доступе в сети Интернет не возражаю.