#### Реферат

#### КОММУНИКАТИВНАЯ ПОДГОТОВКА СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ

**1. Роль общения в профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел**

В процессе деятельности человеку приходится общаться с другими людьми. При этом люди обмениваются информацией, осуществляют неизбежное воздействие один на другого, проводят обучение, передачу опыта.

Общение представляет собой необходимый, существенный аспект всякой деятельности. Именно в процессе общения, и только через него, проявляется сущность человека, достигается взаимопонимание, слаженность при выполнении работы, растет способность прогнозировать поведение друг друга в тех или иных обстоятельствах или, наоборот, возникают конфликты и моральные противоречия, разлад в работе, проявляется неспособность предугадать поведение партнера по общению.

Общение, или коммуникация, - одна из форм взаимодействия людей. Представляя собой процесс обмена сообщениями, в которых содержатся результаты отражения людьми действительности, общение является неотъемлемой частью их социального бытия и средством формирования и функционирования их сознания, индивидуального и общественного. С помощью общения происходит организация целесообразного взаимодействия людей в ходе совместной деятельности, передача опыта, трудовых и бытовых навыков, проявление и удовлетворение духовных потребностей.

При общении с населением сотрудники органов внутренних дел решают служебные задачи и вполне естественно, что от их умений общаться с людьми, устанавливать психологический контакт будет зависеть в конечном итоге и эффективность их деятельности. Коммуникативные качества являются наиболее важным элементом в структуре профессионального мастерства сотрудников органов внутренних дел.

Что же понимают под общением в психологии?

Общение есть процесс установления и поддержания целенаправленного, прямого или опосредованного теми или иными средствами контакта между людьми, так или иначе связанными с друг другом в психологическом отношении1. Осуществление этого контакта позволяет либо изменить протекание коллективной (совместной) деятельности за счет согласования "индивидуальных" деятельностей по тем или иным параметрам или, наоборот, за счет разделения функций, осуществлять целенаправленное воздействие на формирование и изменение отдельной личности в процессе коллективной или "индивидуальной", но социально опосредованной деятельности

Служебная деятельность сотрудников органов внутренних дел немыслима без коммуникативных связей. Общение выполняет роль регулятора взаимоотношений между сотрудниками и гражданами. На важность этого процесса постоянно обращается внимание в различных нормативных документах. В них говорится, что повседневная деятельность милиции протекает на виду у населения и авторитет милиции во многом зависит от поведения ее сотрудников при общении с людьми. Очень важно, чтобы каждый работник милиции был вежлив и тактичен при обращении с гражданами, чутко относился к их просьбам и заявлениям, справедливо оценивал их поведение. Сотрудник милиции обязан следить за своим внешним видом.

Кроме этого необходимо учитывать, что коммуникативная деятельность сотрудников органов внутренних дел весьма своеобразна. Она имеет ряд психологических особенностей, которые, с одной стороны, делают ее весьма специфичной, с другой - могут ее осложнять.

Одной из важнейших психологических особенностей общения в органах внутренних дел является его профессиональная направленность, связанная с необходимостью установления лиц, совершивших преступления, свидетелей, потерпевших и т.д., т.е. существует определенная заданность параметров общения. Со стороны сотрудников - это установление истины, а со стороны преступников - сокрытие обстоятельств преступления, стремление избежать ответственности, дать ложную информацию. Характерной особенностью общения сотрудников в данных условиях является нормативность. Например, общение следователя с подследственным регламентировано нормами процессуального законодательства.

Существенные трудности в общении возникают из-за того, что сотрудник вынужден вступать в общение, несмотря на свое отношение к собеседнику, зачастую негативное, на свое состояние, желание общаться и т.д. - общение является неотъемлемой частью его деятельности. Сам объект общения весьма специфичен, как правило, это не лучшие представители нашего общества и поэтому особой радости общение с ними сотруднику не дает.

Общение затруднено наличием психологических барьеров, связанных со многими факторами: боязнью вступать в контакт с работниками милиции, взаимонепониманию, неверным объяснением намерений сторон, недоверием и т.п. К тому же эти барьеры могут создаваться искусственно и приводить к обострению взаимоотношений, возникновению конфликтов.

И, наконец, сотрудник милиции должен обязательно учитывать особенности общения в преступной среде - наличие преступного жаргона и татуировок, как специфических средств общения в преступной среде. Их знание весьма полезно и необходимо для решения ряда оперативно-служебных задач.

Очень важно, чтобы сотрудник обладал следующими необходимыми коммуникативными качествами:

* умением быстро устанавливать психологический контакт с незнакомыми людьми и располагать их к себе;
* умением слушать других людей;
* умением оказывать психологическое воздействие на людей при осуществлении оперативно-служебной деятельности;
* умением преодолевать психологические барьеры в общении;
* ролевыми умениями.

Ежедневно сотрудник милиции сталкивается в различных ситуациях с множеством людей, с которыми он вступает в общение и от того, насколько умело он вступает с ними в контакт, насколько быстро и эффективно это делает, будет зависеть и конечный результат его деятельности. Умение расположить человека к себе, завоевать его доверие, позволяет установить доверительные отношения, получить от него оперативно значимую информацию.

Специалисты в области общения считают, что одним из наиболее важных качеств, которое позволяет повысить эффективность процесса общения, является умение выслушивать других людей. Когда вы внимательно слушаете своего собеседника, вы таким образом демонстрируете свою заинтересованность в том, что он говорит, проявляете уважение к нему. И это неминуемо будет сказываться на облегчении установления психологического контакта. Человек, обращаясь к сотруднику органов внутренних дел, ждет, что его внимательно выслушают, разберутся и помогут в его проблемах. Умение выслушивать человека позволяет сотруднику расположить его к себе, снять психологическое напряжение, которое, как правило, неизбежно в начальном периоде общения.

Для сотрудника милиции важно не только правильно и умело общаться с людьми, но и уметь оказывать психологическое воздействие на них: склонять их к своей точке зрения, убеждать, стимулировать положительные проявления в их поведении, принуждать к даче правдивой информации и т.п. Всегда необходимо помнить, что сотрудник вступает в общение не потому, что его просто интересует этот человек, а для того, чтобы изменить его позицию, его отношение. И именно психологическое воздействие в процессе общения с ним позволяет этого добиться.

При общении с гражданами необходимо научиться преодолевать различные психологические барьеры в общении, которые могут возникать из-за взаимонепонимания, неприязни, нежелания общаться с работником милиции и т.д. И вполне естественно, как уже отмечалось выше, это неминуемо приводит к обострению взаимоотношений, конфликтам. В этой связи очень важно, чтобы сотрудник не только научился правильно разбираться в природе этих барьеров в общении, но и научился их обходить, а когда надо и разбивать.

Важной особенностью деятельности сотрудников органов внутренних дел, как уже отмечалось, является то, что им приходится сталкиваться с противоборством заинтересованных лиц, которое может проявляться как открыто, так и в скрытой форме. В условиях активного противоборства (зачастую в самых острых формах), необходимости постоянной конспирации, зашифровки своих целей, маскировки действительных социальных ролей, очень важно, чтобы сотрудник смог научиться навыкам ролевого поведения.

Все это и объясняет необходимость коммуникативной подготовки сотрудников органов внутренних дел, но этот путь длителен и сложен, основан на методе проб и ошибок и потому недостаточно надежен и эффективен. Важно, чтобы сотрудник в процессе коммуникативной подготовки получил представление о наиболее важных психологических закономерностях общения.

##### 2. Средства общения и способы коммуникативного воздействия

Как и каждый вид деятельности, общение имеет свою специфическую психологическую структуру. В любом общении всегда содержатся следующие обязательные элементы:

* коммуникативная сторона общения, которая проявляется в процессе обмена информацией между общающимися индивидами;
* аффективная сторона общения - проявление своего эмоционального отношения к передаваемой и получаемой информации, проникновение в чувства собеседника;
* перцептивная сторона общения, реализуемая в процессе восприятия друг друга партнерами по общению и установлению на этой основе взаимопонимания.

**Рис.4 Структура процесса общения**

Полнота развития, реализации этих элементов существенно влияет на состояние человека в ходе общения. Так, возможность полностью передать в общении всю желаемую информацию, наличие сигнала о получении, понимании ее вызывают состояние удовлетворения, еще более активизируют последующий процесс общения.

Передача любой информации возможна лишь посредством знаков, точнее знаковых систем. Существуют несколько знаковых систем, которые используются в коммуникативном процессе, соответственно им можно построить классификацию используемых в процессе общения средств.

Различают речевые средства общения ( в качестве знаковой системы используется речь ) и неречевые средства (используются различные неречевые знаковые системы ).

Речевым средством общения является человеческая речь, которая является самым универсальным средством коммуникации, поскольку при передаче информации с помощью речи менее всего теряется смысл сообщения. Речь - это вербальная коммуникация, т.е. процесс общения с помощью языка. Различают следующие виды речи: письменная и устная речь, последняя подразделяется на диалогическую и монологическую. Диалог - разговор, поддерживаемый собеседниками, совместно обсуждающими и разрешающими какие-либо вопросы. Монолог произносит один человек, обращаясь к другому или многим лицам, слушающим его.

В деятельности сотрудников органов внутренних дел использование речевых средств общения играет очень важную роль. От умения правильно формулировать свои мысли, грамотно их излагать в процессе непосредственного общения или при составлении различного рода документов во многом зависит эффективность служебной деятельности сотрудника.

Хотя речь и является универсальным средством общения, она приобретает значение только при условии включения в систему деятельности, а включение это обязательно дополняется употреблением других - неречевых средств общения.

К первой группе этих средств относятся жесты и мимика. Мимика - динамичное выражение лица в момент общения. Жест - социально отработанное движение, передающее психическое состояние. По ним мы можем заключить об отношении человека к какому-либо событию, лицу, предмету и пр. Жест может нам сказать о желании этого человека, о его состоянии.

Другая группа неречевых средств общения - это система вокализации, т.е. качество голоса, его диапазон, тональность и т.п. Все эти дополнения увеличивают значимость информации и являются своеобразными "добавками" к речи.

В третью группу неречевых средств общения входит пространство и время организации коммуникативного процесса, которые также выступают особой знаковой системой и несут смысловую нагрузку, как компоненты коммуникативных ситуаций. В последнее время в психологических исследованиях обращено внимание на коммуникативное значение дистанции между общающимися и зависимость эффективности общения от расположения партнеров. Выделяют четыре дистанции между общающимися: интимную (от 0 до 0,5 м), личностную (0,5 – 1,5 м), социальную (1,5 – 3 м), публичную (св. 3 м). Изменяя расстояние, сотрудник может добиваться дополнительного воздействия на подозреваемого, обвиняемого, свидетеля и т.д., так как этим изменяется характер отношений между партнерами.

Общение включает в себя также определенные способы коммуникативного воздействия индивидов друг на друга. Выделяют следующие способы воздействия: заражение, внушение, убеждение, подражание.

Заражение - особый способ воздействия, определенным образом интегрирующий большие массы людей, особенно в связи с возникновением таких явлений, как массовые беспорядки, религиозные экстазы, массовые психозы и т.д.

В самом общем виде заражение можно определить как бессознательную, невольную подверженность индивида определенным психическим состояниям. Она проявляется через передачу определенного эмоционального состояния. Поскольку это эмоциональное состояние возникает в массе людей, действует механизм многократного взаимного усиления эмоциональных воздействий общающихся людей.

Учет психологических механизмов заражения важен для сотрудников органов внутренних дел при ликвидации последствий массовых беспорядков, при обеспечении охраны общественного порядка в период проведения массовых культурно-зрелищных и спортивных мероприятий.

Внушение - это способ коммуникативного воздействия, рассчитанный на некритическое восприятие сообщений, в которых нечто утверждается или отрицается без доказательств. На современном уровне развития знаний об этом психологическом явлении обычно исходят из положения, что "внушение опирается на уверенность, сформировавшуюся без логических доказательств, и переносится или, точнее сказать, автоматически распространяется от индивида к индивиду, от коллектива к личности и наоборот"1. Невольно поддаваясь внушающему воздействию человек начинает неосознанно поступать и действовать под его влиянием. Сотрудникам органов внутренних дел необходимо очень осторожно использовать данный способ воздействия, а иногда его использование запрещается законом (например, при производстве следственных действий).

Убеждение - это воздействие на сознание, чувства и волю людей посредством общения, разъяснения и доказательства правильности того или иного положения, взгляда, поступка, либо их недопустимости с целью изменения существующих взглядов, установок, позиций, отношений и оценок. Убеждение - основной, наиболее универсальный способ коммуникативного воздействия. Механизм убеждения основан на активизации умственной деятельности человека, на сознательном выборе им путей и средств достижения цели. Убедить кого-либо в чём-либо - значит добиться такого состояния, когда убеждаемый вследствие логических рассуждений и умозаключений согласится с определённой точкой зрения и будет готов защищать её или действовать в соответствии с ней.

Убеждение должно быть основным способом воздействия, которое оказывает сотрудник органов внутренних дел на граждан. Успех его использования зависит от многих условий, к которым относятся:

* личная убежденность воздействующего;
* его научная подготовленность и эрудиция;
* правдивость, точность и достоверность сообщаемых фактов, событий, действий;
* используемые факты должны быть характерными, типичными;
* умение расположить к себе людей, завоевать их доверие;
* настойчивость воздействующего, его выдержка и тактичность.

Подражанием называется сознательное или несознательное копирование образца. Оно позволяет выработать идентичные приемы поведения людей, составляющих группу, коллектив.

В процессе общения должно присутствовать взаимопонимание между его участниками. Большое значение при этом имеет то, как воспринимается партнер по общению. Учет закономерностей, эффектов межличностного восприятия имеет большое значение для деятельности сотрудников органов внутренних дел, особенно при оценке показаний очевидцев, свидетелей, потерпевших, а также при оценке собственных восприятий.

Один из эффектов межличностного восприятия – "эффект ореола", который проявляется во влиянии общего впечатления о другом человеке на восприятие и оценку частных свойств его личности. Если общее впечатление благоприятное, то его положительные качества переоцениваются, а отрицательные не замечаются и наоборот. Под влиянием этого эффекта, например, сотрудник милиции может проглядеть первые шаги "вечного" правонарушителя к исправлению и, естественно, не сможет поддержать его в этом.

Другой эффект – "эффект последовательности", который проявляется в том, что на формирование образа человека и впечатления о нем в случае противоречивой информации наибольшее влияние оказывают сведения, которые поступили в первую очередь. Если это касается знакомого человека, то наоборот – самые последние.

"Эффект стереотипизации" проявляется в оценке воспринимаемого человека посредством распространения на него качеств, присущих определенной социальной группе. У каждого из нас есть определенные социальные стереотипы – стереотип учителя, военного, преступника и т.п. Сталкиваясь с представителем определенной группы, мы заранее наделяем его определенными качествами, типичными для людей, принадлежащих к данной группе. И зачастую бывает очень тяжело избавиться от этого.

Эффекты социального восприятия тесно связаны с социальной установкой, приводят к ее возникновению. Сама социальная установка может быть определена как внутренняя готовность человека к восприятию другого человека. Особенно значительна роль установки при формировании первого впечатления о незнакомом человеке. Хорошо известны эксперименты А.А.Бодалева, в которых выявлялась роль установки в этом случае.

В одном из экспериментов двум группам людей была показана фотография одного и того же человека. Но предварительно первой группе было сообщено, что человек на предъявленной фотографии является закоренелым преступником, а второй группе о том же человеке было сказано, что он герой. После этого каждой группе было предложено написать словесный портрет сфотографированного человека. В первом случае были получены соответствующие характеристики: глубоко посаженные глаза свидетельствовали о затаенной злобе, выдающийся подбородок - о решимости "идти до конца" в преступлении и т.д. Соответственно во второй группе те же "глубоко посаженные глаза" говорили о глубине мысли, а выдающийся подбородок - о силе воли в преодолении трудностей. В этой связи необходимо отметить, что сотрудникам органов внутренних дел очень важно учитывать особенности межличностного восприятия в своей деятельности, стремиться сводить на нет негативное влияние эффектов социального восприятия, избегать создания у себя и у лиц, причастных к расследуемым событиям социальных установок. Так, например, при подготовке к опознанию опознающего, следователю следует избегать таких формулировок, как: "Сейчас Вы должны опознать преступника, который Вас ограбил" и подобных этому. Такие формулировки приводят к возникновению установки на восприятие преступника, а если образ опознаваемого не вяжется со стереотипом "преступника", то это может исказить результаты опознания. В этих случаях следует использовать нейтральные формулировки типа – "Сейчас Вы должны опознать среди предъявленных лиц человека, который отнял у Вас бумажник с деньгами". Это снижает возможность негативного влияния установки.

##### 3. Развитие навыков профессионального общения

Важным составным компонентом профессионального мастерства сотрудников органов внутренних дел, во многом определяющим успешность реализации возложенных на них функций, являются навыки профессионального общения, умение устанавливать психологический контакт с гражданами при решении оперативно-служебных задач.

Установление психологического контакта есть целенаправленная, планируемая деятельность по созданию условий, обеспечивающих развитие общения в нужном направлении и достижения его целей.

Психологический контакт, устанавливаемый сотрудниками с гражданами в ходе решения оперативно-служебных задач, выступает важным параметром оперативно-служебной деятельности и существенно отличен от психологических контактов, устанавливаемых между людьми в обыденной жизни. Главное же его отличие, отмеченное в ряде нормативных документов МВД, состоит в том, что успешное достижение психологического контакта сотрудниками органов внутренних дел неразрывно связано в конечном итоге с получением значимой информации и изменением линии поведения граждан в диапазоне от противодействия - к содействию и сотрудничеству.

Установить контакт - это значит оптимально облегчить последующий процесс общения. Понятие контакта определяется наличием желания субъекта вступить в общение, его готовностью, способностью воспринимать, перерабатывать информацию, поступающую в процессе общения, обменом доверительной информацией.

В установлении психологического контакта можно выделить несколько этапов, которые включают в себя часть общего процесса развития общения:

**Рис.2. Стадии установления психологического контакта**

1. Прогнозирование предстоящего общения. Для оптимального достижения целей при установлении психологического контакта весьма целесообразно иметь предварительный план действий, спрогнозировать предстоящее общение. Для этого необходимо иметь в наличии предварительные данные о личности, с которой предстоит общаться. Так, следует располагать сведениями о коммуникабельных свойствах. Существуют психические свойства личности, которые облегчают установление с ней контакта - откровенность, любознательность, общительность, вежливость, тактичность.

Наряду с этим существуют свойства личности, которые затрудняют установление контакта: повышенная раздражительность, вспыльчивость, агрессивность, подозрительность, скрытность, озлобленность и т.д.

Наличие каких-либо из перечисленных свойств всегда должно учитываться при прогнозировании общения.

2. Создание внешних условий, облегчающих установление контакта. В каждом конкретном случае внешние условия должны идеально соответствовать той социальной роли, которую необходимо проявить в процессе общения. Ничто не должно мешать общению, отвлекать вашего собеседника. Обстановка должна располагать к доверительной беседе.

3.Проявление внешних коммуникабельных качеств и накопление согласия. Улыбка, радушие в облике, жестах, мимике располагают собеседника к вам. У него невольно вызываются также положительные эмоции, что имеет значение для процесса установления психологического контакта. Как уже отмечалось выше, сотруднику милиции в процессе общения с гражданами очень часто приходится преодолевать психологические барьеры в общении. С этой целью необходимо накопление согласия с собеседником на первоначальном этапе общения. Здесь не имеет значение то, по поводу чего достигнуто согласие - важно количество согласий. Нужно уметь так ставить вопрос, чтобы человек не мог не согласиться с вами (например: "Вам неприятно, что вас вызвали на допрос?", "Вы конечно будете говорить правду?" и т.п. ).

4. Поиск общих и нейтральных интересов. На начальной стадии общения важно расположить человека к себе, найти общий язык с ним. Решению этой цели помогает выявления общих и, в то же время, нейтральных интересов (это может быть хобби: коллекционирование марок, монет, книг; увлечения: спортом, туризмом и т.п. ). Общие интересы и их поиск всегда вызывают положительные эмоции и инициатор контакта в данном случае является источником этих эмоций. Само по себе общение по интересу сближает собеседников, создает группу ("мы - охотники", "мы - болельщики одной команды" и т.п.). Нейтральные интересы всегда к тому же снижают различие в интересе и статусе.

5. Действия по ликвидации помех в общении. При развитии психологического контакта с человеком необходимо обращать внимание и предпринимать необходимые меры по ликвидации помех в общении, к которым можно отнести отрицательное отношение к предстоящему общению; наличие психических состояний, затрудняющих, делающих невозможным развитие общения; вмешательство посторонних лиц и т.п. Снятие всех помех - обязательный этап установления психологического контакта.

6. Индивидуальное воздействие. Завершать установление психологического контакта сотрудник должен индивидуальным воздействием на личность собеседника, которого он к тому же ждет. Цель этого воздействия - получение от него доверительной информации. При этом могут вырабатываться какие-то общие нормы доверительных отношений на будущее.

Как уже отмечалось, большое значение для профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел (в особенности для сотрудников оперативных подразделений, следователей) имеют их ролевые умения - способность перевоплощаться при решении ряда важных оперативно-служебных задач. От этих умений зависит не только конечный результат деятельности сотрудника, но, зачастую, и его личная безопасность.

Под профессионально-ролевым поведением сотрудников органов внутренних дел понимается поведение, в котором регулируется внешний вид человека, маскируются его истинные внутренние состояния, создающие у окружающих определенные, нужные для сотрудника представления.

Особое значение для реализации ролевого поведения оперативного работника имеет умелое применение речевых и неречевых средств, что имеет важное значение для обеспечения тактического превосходства над противником.

В юридической психологии различают три вида ролевого поведения:

* конспиративно-ролевое;
* личностно-ролевое;
* целеролевое.

При первом, например, сотрудник, осуществляющий личный сыск, маскирует свою принадлежность к органам внутренних дел и представляется окружающим покупателем, отдыхающим, рыбаком и т.п., представителем определенной социальной группы, исходя из оперативно-служебной целесообразности. При личностно-ролевом поведении сотрудник маскирует не принадлежность к органам внутренних дел, а свои действительные качества и состояния. Он должен уметь представляться, когда надо, простаком, доверчивым человеком, сомневающимся, верящим лжи, весельчаком, растерянным и т.п. Целеролевое поведение проявляется в маскировке истинных целей, намерений, например при проведении зашифрованного опроса.

При этом необходимо соблюдать ряд важных требований к выбору роли и ее использованию:

1. Открытая роль должна способствовать негласной. Выбор роли должен преследовать главную цель - возможность установления контакта с нужным человеком, завоевание его доверия.

2. В роли должны быть моменты, объясняющие заинтересованность сотрудника милиции тем человеком, с которым он вступает в контакт. Роль должна быть связана с его интересами и потребностями.

3. Первое впечатление, которое производит сотрудник должно быть положительным.

4. Необходимо, чтобы сотрудник был отнесен к эталонной группе.

5. Чем больше человек играет себя, тем меньше он отойдет от роли.

При формировании навыков ролевого поведения необходимо научиться и правильно пользоваться средствами ролевого поведения: маскировочными, личностно-психологическими и поведенческими. Маскировочные средства - это материальные средства: одежда, прическа, предметы украшения и т.п. Необходимо помнить, что экипировка должна соответствовать той роли, которую выбрал для себя сотрудник. Профессиональная принадлежность, свойства характера, социальное положение человека - все это проявляется не только в манере говорить, в поведенческих актах, но и в том, как одевается человек. Поэтому необходимо научиться адекватно себя подавать, в единстве внутреннего и внешнего. Личностно-психологические средства ролевого поведения - это содержание и манера разговора, демонстрируемые качества и привычки. Причем здесь могут маскироваться или напротив - демонстрироваться как сильные, так и "слабые" стороны своей личности, в зависимости от складывающейся оперативно-служебной ситуации. Например, при проведении допроса следователь, чтобы "усыпить" бдительность обвиняемого, прикидывается доверчивым "простачком", неопытным сотрудником, которого легко можно обхитрить. Ну и, наконец, поведенческие средства ролевого поведения - это играемая роль, занимаемая позиция, проводимая линия и тактика поведения. Здесь очень важно помнить следующее: необходимо подстраиваться под своего противника, уметь идентифицировать его истинную роль, обладать эмпатией (способностью сопереживать, понимать чувства другого человека).

Все эти навыки и умения связаны с определенным артистизмом, полным владением способами презентации (подачей себя) в поведении.

Итак, как видно, профессиональное общение - довольно сложный процесс, требующий развития определенных способностей сотрудника, но при наличии желания и соответствующей коммуникативной подготовки, он легко может стать управляемым, что положительно отразится на результативности деятельности сотрудника.