

Федеральное государственное казенное образовательное
учреждение высшего образования
«СИБИРСКИЙ ЮРИДИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ
МИНИСТЕРСТВА ВНУТРЕННИХ ДЕЛ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

О.И. Титова

**ПРОФЕССИОНАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ
СОТРУДНИКОВ ПРАВООХРАНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ**

Монография

КРАСНОЯРСК
СИБЮИ МВД РОССИИ
2019

УДК 159.9.075
ББК 88.5

Рецензенты Н.Т. Селезнева – доктор психологических наук, профессор, профессор кафедры психологии ФГБОУ ВО «Красноярский государственный педагогический университет им. В.П. Астафьева»;
А.С. Поршуков – заместитель начальника отдела Главного управления МВД России по Красноярскому краю, подполковник полиции

Монография подготовлена доцентом кафедры гуманитарных и социально-экономических дисциплин Сибирского юридического института МВД России (г. Красноярск), кандидатом психологических наук, доцентом О.И. Титовой.

Титова, О.И.

Профессионально-коммуникативная компетентность сотрудников правоохранительных органов : монография / О.И. Титова. – Красноярск : СибЮИ МВД России, 2019. – 140 с. – ISBN 978-5-7889-0283-8.

В монографии представлены результаты теоретико-эмпирического исследования, в том числе проведен анализ содержания и факторов профессионально-коммуникативной компетентности сотрудников правоохранительных органов. Представлены результаты сравнительного анализа коммуникативной сферы в разных группах сотрудников правоохранительных органов (участковых уполномоченных полиции, сотрудников патрульно-постовой службы, следователей, инспекторов подразделений по делам несовершеннолетних и других профилей). Разработан психологический тренажер профессионально-коммуникативной компетентности для сотрудников следственных подразделений органов внутренних дел, предложен вариант культурного ассимилятора для улучшения межэтнического взаимодействия в деятельности сотрудников правоохранительных органов.

Предназначена для преподавателей, курсантов и слушателей образовательных и научных учреждений МВД России, может быть полезна сотрудникам отделов морально-психологического обеспечения в сопровождении соответствующего теме направления служебной подготовки.

ISBN 978-5-7889-0283-8

© СибЮИ МВД России, 2019
© О.И. Титова, 2019

Оглавление

Предисловие	5
Глава 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ СОТРУДНИКОВ ПРАВООХРАНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ	8
1.1. Коммуникативная компетентность как социально-психологическое явление.....	8
1.2. Требования к профессионально-коммуникативной компетентности сотрудников правоохранительных органов	17
<i>Анализ коммуникативных ситуаций в деятельности следователей</i>	39
<i>Психологическая характеристика общения в деятельности оперативных сотрудников</i>	41
<i>Социально-психологическая характеристика коммуникативной компетентности в деятельности участковых уполномоченных полиции</i>	48
1.3. Психолого-педагогические подходы к формированию коммуникативной компетентности в образовательных организациях МВД России	52
1.4. Отдельные неблагоприятные явления в профессиональном общении сотрудника полиции, снижающие его эффективность.....	56
<i>Коммуникативные аспекты профессиональной деформации в деятельности сотрудников правоохранительных органов</i>	57
<i>Взаимодействие сотрудников полиции с лицами, находящимися в психически неадекватных состояниях</i>	60
Выводы по главе 1	68
Глава 2. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ КОММУНИКАТИВНОЙ СФЕРЫ СОТРУДНИКОВ ПРАВООХРАНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ	73
2.1. Методическое обеспечение исследования.....	74
2.2. Сравнительный анализ личностных характеристик коммуникативной сферы разных групп сотрудников полиции.....	75
Выводы по параграфу 2.2.....	84
2.3. Анализ личностных характеристик сотрудников правоохранительных органов, обеспечивающих межличностное взаимодействие.....	86
Выводы по параграфу 2.3.....	90

Глава 3. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ	ТРЕНАЖЕР
ПРОФЕССИОНАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНОЙ	КОМПЕТЕНТНОСТИ
СОТРУДНИКОВ ПРАВООХРАНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ	91
3.1. Анализ коммуникативных характеристик сотрудников следственных подразделений с разным стажем служебной деятельности.....	91
3.2. Психологический тренажер противостояния нежелательному влиянию в деятельности сотрудников следственных подразделений	95
3.3. Развитие этнокультурной компетентности сотрудников правоохранительных органов с использованием культурного ассимилятора	109
Заключение	112
Библиографический список	116
Приложение А	121
Приложение Б.....	129
Приложение В.....	135

Актуальность изучения профессионально-коммуникативной компетентности сотрудников правоохранительных органов обусловлена на современном этапе целым рядом обстоятельств – от глобальных задач развития российского общества до ведомственных задач, решаемых с целью обеспечения эффективности деятельности правоохранительных органов.

Во-первых, в связи с реформированием деятельности правоохранительных органов в последние годы требования к профессионально-коммуникативной компетентности сотрудников существенно возросли, вместе с тем наблюдается дефицит теоретико-эмпирических исследований характеристик коммуникативной сферы сотрудников правоохранительных органов, в том числе недостаточно изучена структура этого феномена и факторы, обуславливающие эффективность профессионального взаимодействия сотрудников с учетом современных тенденций развития общества.

Во-вторых, в текущем году для образовательных учреждений высшего образования, подведомственных Министерству внутренних дел Российской Федерации, Министром внутренних дел Российской Федерации генералом полиции Российской Федерации В.А. Колокольцевым были утверждены квалификационные требования к специальной профессиональной подготовке выпускников, прошедших обучение по специальности 40.05.02 Правоохранительная деятельность (специализация «Оперативно-розыскная деятельность»)¹. Данные квалификационные требования содержат указание, что для обеспечения готовности выпускника к решению оперативно-служебных задач он должен обладать определенными профессиональными компетенциями, три из которых связаны с коммуникативной компетентностью сотрудника органов внутренних дел: ПК-41 – способность устанавливать доверительные отношения с гражданами; ПК-42 – способность осуществлять профессиональную коммуникацию, психологически правильно строить общение с

¹ Утверждены министром внутренних дел Российской Федерации генералом полиции Российской Федерации В.А. Колокольцевым 18 апреля 2018 г.

коллегами в служебном коллективе и с различными категориями граждан, применять приемы установления и поддержания психологического коммуникативного контакта, применять способы предотвращения и позитивного конструктивного разрешения конфликтов, вести переговоры, применять правомерные и допустимые приемы психологического воздействия; ПК-44 – способность применять приемы диагностики психологических особенностей личности по внешним признакам, характерологическим и поведенческим особенностям, в том числе выявлять по внешним признакам лиц, вынашивающих преступные замыслы, планирующих совершение террористических актов и экстремистских действий.

Еще одним аргументом в пользу усиления внимания к профессионально-коммуникативной компетентности сотрудников ОВД может выступать содержание письма первого заместителя Министра внутренних дел Российской Федерации генерал-полковника полиции А.В. Горового, подготовленного по итогам проведения в России Чемпионата мира по футболу. В письме отмечается, что «наряду с выполнением задач, непосредственно связанных с обеспечением правопорядка, личным составом органов внутренних дел Российской Федерации проявлено повышенное внимание к вопросам оказания всесторонней помощи как иностранным гражданам, так и нашим соотечественникам». Несомненно, для того чтобы оказать помощь лицу, в ней нуждающемуся, нужно вступить с ним в коммуникацию. Поэтому первым заместителем Министра предлагается «продолжить в системе профессиональной подготовки сотрудников изучение иностранных языков и отработку навыков уважительного обращения в общении с гражданами, ориентируясь на оказание помощи, деликатное и корректное поведение в ходе выполнения служебных обязанностей с одновременным соблюдением законности при пресечении грубых правонарушений и преступлений»¹.

В рамках правоохранительной деятельности коммуникации часто носят специфический, даже экстремальный характер: сотрудникам правоохранительной сферы приходится часто взаимодействовать с категорией граждан, не склонной контактировать с представителями правоохранительных органов, при выполнении служебных задач сотрудники порой оказываются в экстремальной ситуации,

¹ Об итогах обеспечения правопорядка ЧМ-2018 : письмо первого заместителя министра внутренних дел Российской Федерации генерал-полковника полиции А.В. Горового от 18.07.2018 № 1/8214.

бывает, что подозреваемые вооружены. Специфика коммуникабельности сотрудника правоохранительных органов состоит в том, что он общается по роду профессиональной деятельности с людьми разных возрастов, различных профессий, занимающих различное правовое положение. В отличие от общепринятого представления, коммуникабельность сотрудника правоохранительных органов должна укладываться в рамки нормативных правовых действий. В определенные моменты требуется актерство и перевоплощение, скрытность и яркая индивидуальность, нужно уметь внушить доверие, расположить к откровенности собеседника, скрыть собственные намерения и выявить риски развития ситуаций взаимодействия.

В связи с этим общество и государство выдвигают высокие требования к личности, к качеству и результативности профессионального труда сотрудников правоохранительных органов.

Несмотря на актуальность, проблема формирования профессионально-коммуникативной компетентности сотрудников на современном этапе развития общества и региона в научной литературе представлена обобщенно, что затрудняет обновление научно-методических основ совершенствования профессионально-коммуникативной компетентности сотрудников правоохранительных органов.

Монография содержит результаты серии социально-психологических исследований, посвященных различным аспектам профессионально-коммуникативной компетентности сотрудников правоохранительных органов. Выполнен теоретико-эмпирический анализ профессионально-коммуникативной компетентности сотрудников полиции, в том числе анализ подходов к ее изучению, реализуемых в подведомственных подразделениях Министерства внутренних дел, сравнительная характеристика компетенций сотрудников полиции – участковых уполномоченных полиции, сотрудников патрульно-постовой службы, следователей, инспекторов подразделений по делам несовершеннолетних.

Представлены результаты психологической диагностики коммуникативной сферы сотрудников с разным стажем служебной деятельности; сравнительный анализ характеристик коммуникативной сферы, обеспечивающих межличностное взаимодействие у сотрудников с разными направлениями профессионально-служебной деятельности, а также разработанный автором психологический тренажер, предназначенный для повышения профессионально-коммуникативной компетентности сотрудников следственных подразделений.

ГЛАВА 1

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ СОТРУДНИКОВ ПРАВООХРАНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ

В данной главе обратимся к анализу подходов, сложившихся к пониманию профессионально-коммуникативной компетентности в социально-психологических и педагогических исследованиях, прикладных разработках, направленных на совершенствование подготовки сотрудников правоохранительных органов.

1.1. КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ КАК СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ ЯВЛЕНИЕ

Проблемы общения, межличностных отношений, коммуникативной компетентности изучались целым рядом авторов, как в западной, так и в отечественной психологии. В настоящее время понятие коммуникативной компетентности выступает одним из базовых понятий социальной психологии, научное содержание которого продолжает разрабатываться в силу многосложности этого явления.

В свое время понятие коммуникативной компетентности возникло как результат исследования социальных способностей личности, обеспечивающих эффективное социальное взаимодействие в различных сферах жизнедеятельности человека, соответственно, в научной среде появилось понятие «социальная компетентность». М. Аргайл, ставший одним из основоположников изучения данного явления, критериями социальной компетентности обозначал достижение своих целей в коммуникативной ситуации. При этом сама социальная компетентность определялась знанием правил и умением действовать по правилам¹. В свою очередь, отечественные

¹ Бодалев А.А. Личность и общение. М. : Международная педагогическая академия, 2014. 328 с.

исследователи разделили понятие социальной компетентности на компоненты, одним из которых и стала коммуникативная компетентность (наряду с ней были выделены также: оперативная социальная компетентность; вербальная компетентность; социально-психологическая компетентность; эго-компетентность). Коммуникативная компетентность в рамках этой модели понимается как знание норм поведения и умение исполнять соответствующие роли, высокий уровень владения сложными коммуникативными навыками¹. Однако введение данного теоретического конструкта, термина «коммуникативная компетентность» в практику отечественной социальной психологии связано с работами Ю.Н. Емельянова, Ю.М. Жукова и Л.А. Петровской. Так, Ю.М. Жуков и Л.А. Петровская под коммуникативной компетентностью понимают «способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с людьми»². В ее состав они включают систему знаний и умений, обеспечивающих успешное протекание коммуникативных процессов у человека.

Ю.Н. Емельянов расширяет содержание понятия коммуникативной компетентности, включая в нее ряд других личностных характеристик: умение человека организовывать межличностное пространство, осознание человеком своих потребностей, ценностных ориентаций, перцептивные умения, возможности в освоении норм и ценностей других социальных групп и людей, своих чувств, психологических состояний³. Фактически автор рассматривает коммуникативную компетентность как регулятор всей системы отношений человека не только к социальному миру, но и к окружающему миру в целом, и к самому себе.

Современные исследователи также дают свои интерпретации понятия коммуникативная компетентность, которые располагаются в диапазоне от узкой трактовки, представленной работами Ю.М. Жукова и Л.А. Петровской, до очень широкой трактовки, представленной выше в работах Ю.М. Емельянова. При этом можно выделить два направления в трактовке коммуникативной компетентности. Одно акцентирует деятельностный характер этого феномена, другое – его личностную сущность. В первом случае акцентируются

¹ Емельянов Ю.Н. Активное социально-психологическое обучение. СПб. : Издательство Лема, 2011. 267 с.

² Жуков Ю.М. Диагностика и развитие компетентности в общении. М. : Сфера, 2011. 258 с.

³ Емельянов Ю.Н. Указ. работа.

знания, умения, навыки, а также способы выполнения коммуникативной деятельности. Во втором подходе коммуникативная компетентность рассматривается как сложное интегративное качество личности, опосредующее коммуникацию и обеспечивающее эффективность общения¹.

Современные исследователи все чаще рассматривают коммуникативную компетентность как интегральный психологический феномен, включающий целый ряд взаимосвязанных компонентов: личностных, ценностно-смысловых, мотивационных, когнитивных, эмоциональных и поведенческих.

Так, О.И. Муравьева в работе «Основные стратегии в структуре коммуникативной компетентности», проводя анализ содержания феномена коммуникативной компетентности, выделяет в человеке наиболее глубинную инстанцию, которую называет сущностью. Ее взаимосвязь с личностью и общением видится О.И. Муравьевой следующим образом: «Сущность – источник всех и всяких атрибутов. Личность есть инструмент реализации человеческой сущности. Общение – это тот конкретный процесс, в котором проявляется и реализуется сущность человека»².

О.И. Муравьева выделяет несколько уровней существования человека: эгоцентрический уровень, группоцентрический или функционально-ролевой уровень, самоактуализационный уровень, духовный или ноэтический уровень. Для каждого из них характерны свои позиции в общении и коммуникативные стратегии. Согласно мнению автора, с ростом уровня существования человека растет выраженность в его отношении к партнеру по общению субъект-субъектной позиции в противоположность субъект-объектной. При этом на самом высоком уровне развития (духовном) целью общения становится «организация такого взаимодействия, которое бы приблизило партнера к осознанию и актуализации своей истинной духовной природы»³. При этом истинная духовная природа понимается автором как независимая от социальных установлений и связанная с бытийной основой жизни.

В своем эмпирическом исследовании О.И. Муравьева провела анализ взаимосвязи уровня развития личности и различных

¹ Емельянов Ю.Н. Указ. работа. С. 15.

² Муравьева О.И. Основные стратегии в структуре коммуникативной компетентности : дис. ... канд. психол. наук. Томск, 2011. 158 с.

³ Там же. С. 54.

коммуникативных стратегий у обучающихся в вузе. Анализ полученных данных позволил автору сделать вывод о том, что «рост уровня самоактуализации сопровождается уменьшением доли наименее эффективных стратегий: таких как избегание и подчинение в вариантах подавления собственных негативных чувств, отрицания значимости ситуации, конформности, жертвенности и т.п.».

Таким образом, наблюдается тенденция к расширению содержания понятия коммуникативной компетентности и включению в его состав не только умений и навыков коммуникации, но разного рода личностных особенностей, ценностей и других показателей, характеризующих социальное поведение человека в более широком масштабе.

Рассмотрим основные модели коммуникативной компетентности.

Одной из наиболее признанных эмпирических моделей коммуникативной компетентности является модель М. Аргайла. М. Аргайл и его сотрудники попытались построить свою модель на основе четких критериев. Опираясь на экспериментальные данные, в качестве меры эффективности они взяли три основных критерия: статус индивида в группе (социометрический статус), эффективное лидерство и социальную адаптивность.

По мнению М. Аргайла, коммуникативная компетентность не обязательно связана со всеми тремя критериями одновременно, она может быть взаимосвязана только с одним из представленных выше критериев или с двумя. Это объясняется тем, что источники успешности человека в разных видах социального поведения различны. На основе многочисленных исследований М. Аргайлом и его сотрудниками были выделены основные компоненты коммуникативной компетентности, которые были разделены авторами на две большие группы: личностные черты и так называемые способности¹ (рис.1).

Автором еще одной модели коммуникативной компетентности, методологически опирающейся на представления М. Аргайла, является Ю.Н. Емельянов. Он выделяет следующие аспекты коммуникативной компетентности².

1. Умения и навыки. «Приобретение коммуникативной компетентности, или как ее еще называют, интерперсональной компетентности есть движение от интер к интра, от актуальных

¹ Бодалев А.А. Указ. работа.

² Емельянов Ю.Н. Указ. работа.

межличностных событий к результатам осознания этих событий, которые закрепляются в когнитивных структурах психики в виде умений и навыков и служат индивиду при дальнейших контактах с окружающими».



Рис. 1. Структура коммуникативной компетентности в модели М. Аргайла

2. Особенности личности индивида. В качестве основных личностных особенностей, влияющих на межличностное общение, автор подробно анализирует особенности Я-концепции, отмечая важность для установления нормальных человеческих отношений таких особенностей Я-концепции, как «самотождественность» (идентичность), баланс между гибкостью и ригидностью Я-концепции, наличие внешнего или внутреннего локуса контроля.

3. Ситуативная адаптивность. Говоря о ситуативной адаптивности, Ю.Н. Емельянов выделяет две формы общения: профессиональное, или формальное, общение и неформальное общение. В качестве одной из задач социально-психологического обучения автор видит задачу осознания людьми границ своей профессиональной и общей коммуникативной компетентности и предостерегает от возможности неадекватного переноса способов и стереотипов профессионального общения в область неформальных отношений. «Возрастание профессионализма в современных условиях предъявляет особые требования к навыкам делового общения, что определяет избирательность коммуникативных интересов индивида и придает

специфику его личностным проявлениям за пределами профессиональной среды. Очевидным индикатором такого взаимодействия является стремление специалистов к синтаксической усложненности устной речи, замене свойственных разговорному языку сложносочиненных предложений на сложноподчиненные, употребление причастных оборотов и профессиональной лексики, использование полного стиля произношения. Обнаруживаются и другие показатели шаблонизации сферы неформального общения».

4. Осознание деятельностной среды (социальной и физической), окружающей человека, и способность воздействовать на нее для достижения своих целей, а в условиях своей работы делать свои действия понятными для других. Все это предполагает осознание практически всех аспектов межличностной ситуации, начиная от осознания своих собственных потребностей и ценностных ориентаций и заканчивая осознанием уровня своей экономической культуры (отношение к среде обитания – жилищу, земле, родному краю и архитектуре).

5. Свободное владение вербальными и невербальными средствами социального поведения.

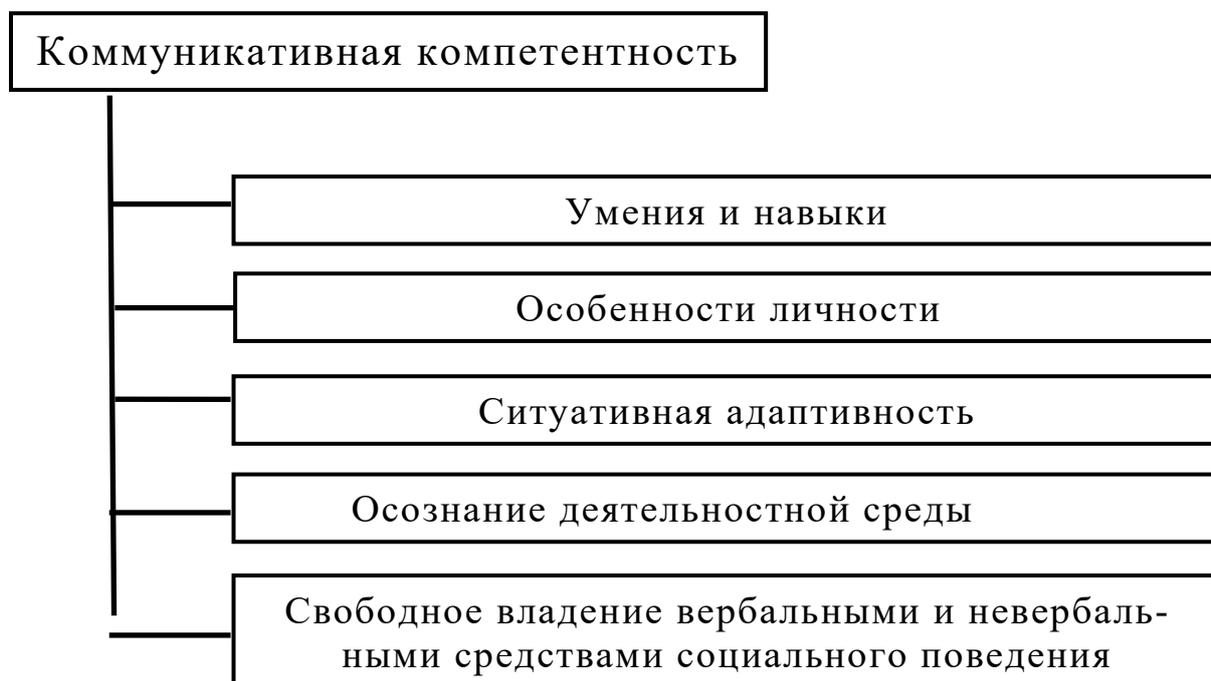


Рис. 2. Структура коммуникативной компетентности в модели Ю.Н. Емельянова

В приведенных моделях принципиально подтверждается структурный состав коммуникативной компетентности, определенный в теоретических подходах, а именно выделяются следующие компоненты: личностные особенности, когнитивные ресурсы, система правил (нормативный компонент), умения и навыки (в терминологии М. Аргайла – способности).

В современных условиях в контексте проблемы коммуникативной компетентности все более актуальным становится вопрос о критериях эффективности общения, что выводит на первый план характер общения как такового.

Наличие термина «компетентность» в рассматриваемом понятии указывает на ключевую роль понятия «успешность коммуникации». Действительно, при существенных различиях подходов к трактовке термина «компетентность» (от знаний, умений и навыков или форм поведения до особой личностной структуры) всегда указывается, что наличие компетентности обеспечивает успешное выполнение некоторой деятельности, в нашем случае межличностной коммуникации. Однако в исследованиях коммуникативной компетентности практически не ставится вопрос о том, каковы же признаки этой успешной коммуникации.

Между тем успешность коммуникации может по-разному оцениваться в зависимости от типа общения (деловое, ролевое, личностное, интимное и др.), от теоретического подхода (в гуманистической психологии главное – поддержание конгруэнтности, в интеракционизме – выполнение правил, в экзистенциальной психологии – открытость жизни и полнота ее проживания). А если учесть, что разные типы общения в реальной жизни совмещаются, то ситуация еще больше усложняется.

Некоторые современные авторы указывают, что «успешной можно считать коммуникацию, участники которой либо достигли своих целей, либо в их позициях произошли изменения, которые рассматриваются ими как позитивные»¹. То есть ключевой показатель успешности коммуникации – это достижение участниками ее целей. Такой точки зрения придерживался М. Аргайл, который утверждал, что социальные ситуации служат для обеспечения

¹ Трофименко М.П. Модель формирования социально-коммуникативной компетентности студентов. Среднее профессиональное образование. М. : Дрофа, 2011. 475 с.

условий достижения людьми своих целей. Каковы же могут быть цели коммуникации?

Здесь мы подходим к проблеме различных типов общения и коммуникации, которые и задаются (или определяются) различными целями участников. Так, Е.Л. Доценко выделяет следующие типы взаимодействия: доминирование, манипуляция, партнерство, содружество¹. Различие этих типов взаимодействия связано с существованием двух разных позиций участников коммуникации: субъект-объектной и субъект-субъектной.

Субъект-объектное общение предполагает, что один партнер выступает в роли активного, воздействующего, управляющего, а второму отведена роль объекта воздействия, манипуляции со стороны первого. Такая коммуникация часто возникает между руководителем и подчиненным, педагогом и учеником и реализуется через приказы, предписания, поучения и т.п. Такая направленность в общении реализуется в таких его формах, как доминирование, манипуляция и соперничество.

Субъект-субъектное общение предполагает равенство психологических позиций, при котором оба участника выступают как активные субъекты коммуникации. Партнеры в равной мере воздействуют и испытывают воздействие, могут стать на точку зрения друг друга и пр. Такая коммуникация часто возникает в дружеском общении. Однако элементы такого общения, часто присутствуют и в деловом общении, что связано с ростом важности гуманистической ориентации в различных видах деятельности, которая и предполагает смещение акцента с сугубо практических, утилитарных целей взаимодействия на личностные, связанные с внутренним миром человека. Такая направленность в общении реализуется в таких его формах, как партнерство и содружество.

Итак, субъект-объектная ориентация в коммуникации предполагает утилитарные цели общения: «я хочу чего-то добиться от партнера, убедить его в чем-то» и т.п., то есть он для меня выступает средством реализации моих целей.

Субъект-субъектная ориентация в общении предполагает не утилитарные цели общения и учет того обстоятельства, что партнер является субъектом, а значит способен к спонтанности, непредсказуемой активности, творчеству и т.п. Если говорить о

¹ Доценко Е.Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. М. : Дрофа, 2013. 344 с.

содержательной стороне целей в субъект-субъектной коммуникации, то они чаще всего расплывчаты и связаны с такими понятиями, как личностное развитие, познание человеческой сущности, себя и партнера.

Подавляющее большинство исследований коммуникативной компетентности явно или не явно ориентированы на субъект-объектные отношения партнеров по коммуникации. Во многом это связано с тем, что само понятие коммуникативной компетентности возникло из потребностей практики работы с персоналом учреждений и организаций, где отношения чаще всего носят субъект-объектный характер и требуется формирование у работника таких знаний, умений, навыков и личностных качеств, которые позволят ему эффективно выполнять его профессиональные обязанности (руководитель должен добиваться от подчиненных выполнения своих указаний, учитель должен формировать у учащихся определенные учебные умения, да и отношения супругов часто рассматриваются как взаимное удовлетворение ими своих потребностей в браке).

В связи с этим в исследованиях коммуникативной компетентности, с одной стороны, выделяются перечень конкретных знаний и умений, позволяющих успешно проводить коммуникацию и добиваться своих целей, с другой – выявляются различные личностные особенности, которые либо вводятся в состав личностного компонента коммуникативной компетентности, либо фигурируют в качестве ее личностных детерминантов¹.

В рамках этих исследований накоплен большой эмпирический материал, выявляющий сущность, структуру, факторы коммуникативной компетентности в субъект-объектном взаимодействии, а также выработаны методы ее развития у различных категорий испытуемых в разных условиях деятельности. В частности, И.Л. Васильева подчеркивает, что коммуникативная компетентность личности – это интегративное личностное образование, характеризующееся адекватной самооценкой, способностью понимать внутренний мир другого человека, перестраиваться при изменении внешних и внутренних условий и ориентироваться в использовании вербальных и невербальных средств в различных ситуациях общения.

Коммуникативная компетентность является нравственно-психологической категорией, осуществляющей регуляцию системы

¹ Волков В.Н. Юридическая психология : учебник. М. : Юнити-Дана, 2011. 368 с.

отношения индивидуума к природе и социуму, а также к собственной личности как результату синтеза обеих этих сфер.

Необходимо отметить, что процессы коммуникации играют значимую роль в деятельности сотрудника правоохранительных органов. Определенным набором коммуникативных качеств должен обладать практически каждый сотрудник ОВД: оперуполномоченный уголовного розыска, следователь, дознаватель, инспектор по делам несовершеннолетних, участковый уполномоченный, а также руководители ОВД на всех уровнях.

Однако в современных условиях все более востребованным становится при рассмотрении коммуникативной компетентности именно субъект-субъектный аспект коммуникации. Особенно это актуально применительно к профессиональной деятельности сотрудников правоохранительных органов, о чем и пойдет речь в следующем разделе работы.

1.2. ТРЕБОВАНИЯ К ПРОФЕССИОНАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ СОТРУДНИКОВ ПРАВООХРАНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ

В современном российском обществе вопросам совершенствования профессиональной подготовки сотрудников правоохранительных органов уделяется значительное внимание, в том числе это становится предметом обсуждения на специализированных научно-практических форумах¹. При этом в центре внимания специалистов находятся не только вопросы, связанные со специальной подготовкой сотрудников правоохранительных органов, но также и гуманитарная составляющая профессионально-управленческой компетентности сотрудников правоохранительных органов², в том числе обсуждается проблематика подготовки в системе высшего

¹ Шинкевич В.Е. О некоторых проблемах организации профессиональной подготовки кадров : по материалам IV Всероссийской научно-практической конференции «Профессиональное образование в сфере национальной безопасности» // Вестник Сибирского юридического института МВД России. 2016. № 4 (25).

² Невирко Д.Д., Евтихов О.В., Жильцов А.В. Профессионально-управленческая компетентность руководителя подразделения по контролю за оборотом наркотиков : учебное пособие. Красноярск : СибЮИ ФСКН России, 2016. 136 с.

образования¹, анализируются педагогические условия развития профессиональной компетентности курсантов правоохранительного вуза², роль образовательной среды в формировании профессиональной компетентности³.

Самостоятельное внимание уделяется коммуникативной компетентности сотрудников в ситуациях профессионально-служебной деятельности⁴, анализируются социально-психологические факторы, влияющие на взаимодействие сотрудников правоохранительных органов при решении служебных задач⁵.

В предыдущем параграфе мы рассмотрели подходы к проблеме коммуникативной компетентности в работах по социальной и общей психологии. Важно отметить, что, несмотря на универсальные особенности этого психологического феномена, существуют и

¹ Евтихов О.В., Адольф В.А. Структура профессиональной компетентности выпускника вуза правоохранительных органов // Научное обозрение: гуманитарные исследования. 2014. № 8. С. 6-15.

² Евтихов О.В. Теоретико-методологические основы педагогической концепции формирования профессиональной компетентности курсантов в образовательной среде вуза правоохранительных органов (на примере вуза ФСКН России) // Вестник Сибирского юридического института МВД России. 2015. № 3 (20). С. 132-139; Шинкевич В.Е. Маслодудова Н.В., Шерстяных А.С. Выраженность феномена патриотизма в курсантской среде Сибирского юридического института МВД России // Вестник СибЮИ. 2017. №3 (28).

³ Евтихов О.В. Формирование профессиональной компетентности курсантов в образовательной среде вуза правоохранительных органов : монография. М., 2016. 181 с.; Неви́рко Д.Д. Особенности социализации личности в авторитарных институтах России 90-х годов (социологический анализ специфики профессиональной подготовки кадров органов внутренних дел) : дис. ... докт. соц. наук. Красноярск, 1999; Шинкевич В.Е. Мобилизация как интегральная основа формирования профессиональных качеств обучаемых в образовательных учреждениях силовых институтов России: опыт и проблемы (по материалам социологических исследований специфики профессиональной подготовки сотрудников в учебных заведениях органов внутренних дел) : дис. ... докт. соц. наук. Барнаул, 2007.

⁴ Титова О.И. Развитие профессионально-коммуникативной компетентности сотрудников правоохранительных органов посредством психологического тренажера // Актуальные проблемы борьбы с преступностью: вопросы теории и практики : материалы XX международной научно-практической конференции: в 2 частях. Красноярск : СибЮИ МВД России. 2017. С. 100-103.

⁵ Титова О.И. Гендерный фактор делового взаимодействия руководителей в контексте подготовки управленческих кадров для органов наркоконтроля // Национальный и международный уровни противодействия наркоугрозе в зоне действия организации договора о коллективной безопасности : материалы XIX международной научно-практической конференции. Красноярск : СибЮИ ФСКН России, 2016. С. 267-272.

специфические черты, обусловленные особенностями той или иной профессиональной деятельности. В связи с этим обратимся к коммуникативной составляющей деятельности сотрудника правоохранительных органов.

Анализ работ, посвященных коммуникативной составляющей профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел, позволяет нам выделить три направления изучения данного явления в работах внутриведомственного характера. Во-первых, это работы, посвященные формированию коммуникативной компетентности, коммуникативной культуры как ее составляющей в подготовке курсантов образовательных учреждений Министерства внутренних дел Российской Федерации. Второе направление, и это самое многочисленное по числу работ, представлено исследованиями, посвященными профессиональному общению, коммуникативной компетентности, необходимой для выполнения служебных задач сотрудниками различных подразделений органов внутренних дел. Среди них коммуникативная компетентность сотрудников подразделений, осуществляющих оперативно-розыскную деятельность, участковых уполномоченных полиции (соответственно, до реформы – милиции), сотрудников следственных подразделений. Третье направление представлено изучением коммуникативной деформации сотрудников органов внутренних дел, возникающей под воздействием накопления стажа служебной деятельности и одновременного влияния фактора профессионального выгорания.

Далее, в порядке обзора результатов ранее проведенных научных исследований, охарактеризуем сложившееся на данном этапе понимание содержания и факторов коммуникативной компетентности сотрудников правоохранительных органов.

В психологии выделяются три основных компонента структуры общения: коммуникация как обмен информацией, взаимодействие и восприятие человека человеком. Исследователи отмечают, что сфера коммуникации сотрудника не ограничивается нарушениями закона, уголовным миром, но и все в большей степени расширяется взаимодействием с законопослушными гражданами, широкими слоями населения. В связи с этим коммуникативная деятельность сотрудников правоохранительных органов основана на двух формах общения: субъект-субъектном и субъект-объектном. Е.А. Попова в своем диссертационном исследовании акцентирует внимание на том, что для реализации этих двух форм общения сотрудник должен обладать определенными личностными качествами,

выступающими условиями успешного взаимодействия сотрудника с различными категориями граждан и в служебном коллективе – с коллегами и руководством¹.

Исследования показывают, что субъект-объектное общение в деятельности сотрудника правоохранительных органов является весьма распространенным – до половины ситуаций профессионального общения реализуются в таком формате. Наиболее характерными вариантами его являются: 1) служебное общение посредством предписаний, приказов, распоряжений; 2) взаимодействие с нарушителями закона. В социальной психологии такой формат общения также характеризуется в терминах ролей «манипулятор» и «манипулируемый».

Субъект-субъектное общение реализуется как в ситуациях общения сотрудника с потерпевшими, так и во многих других ситуациях, когда сотрудник правоохранительных органов и другое лицо одинаково заинтересованы в общении друг с другом, в партнерском взаимодействии друг с другом. Субъект-субъектное общение строится на основе культуры общения как единства социально, служебно и личностно значимых ценностей, установок, норм, правил поведения и общения, необходимых для социально ориентированного взаимодействия сотрудников правоохранительных органов с другими сотрудниками и гражданами в процессе решения служебных и социальных задач и отвечающих требованиям законов, морали и этикета².

Вместе с тем авторы отмечают, что равенство психологических и социальных позиций в субъект-субъектном общении имеет кажущийся характер. Поскольку кто бы ни был инициатором общения – гражданин или сам сотрудник – ответственность за результативность его, соответствие правовым и морально-нравственным нормам возлагается на сотрудника как лицо, имеющее властные полномочия по обеспечению правопорядка и защиты интересов граждан и государства.

Поскольку сотрудники правоохранительных органов достаточно часто в рамках служебных командировок выполняют служебные функции на территориях различных регионов, эту проблему нельзя обойти, особенно в условиях сложной политической

¹ Попова Е.А. Развитие профессионально-коммуникативной компетентности сотрудников полиции в среднем профессиональном образовании : дис. ... канд. пед. наук. Оренбург, 2016. 250 с.

² Еникеев М.И. Психология коммуникативной деятельности следователя. М.: Редс, 2011. 190 с.

обстановки на границах России¹. Установлено, что у сотрудников правоохранительных органов, в частности прошедших через «горячие точки», могут доминировать установки на силовое разрешение возникающих конфликтных ситуаций², что неблагоприятно отражается на формировании имиджа правоохранительных органов в целом, органов полиции в частности, в глазах граждан. В связи с этим актуальна задача развития межкультурной коммуникации, которая проявляется в межкультурной сензитивности, коммуникативной технологичности, способности к самоконтролю и саморегуляции. Ядром компетенции межкультурной коммуникации является уровень понимания и реализации сотрудниками норм профессионального общения, развитость культурной толерантности.

В современных условиях вопросы межэтнического взаимодействия в деятельности сотрудников правоохранительных органов имеют немаловажное значение в силу причин разного масштаба. С одной стороны, ряд преступлений, например преступления в сфере незаконного оборота наркотиков, как правило, имеют межгосударственный характер, их раскрытие и предупреждение требуют взаимодействия с коллегами из правоохранительных органов разных стран, соответственно, в ходе оперативных и следственных мероприятий сотрудник включен во взаимодействие с представителями различных этнических групп. С другой стороны, на территории российских регионов проводятся крупномасштабные спортивные мероприятия международного уровня (Чемпионат мира по футболу, Универсиада и др.), к обеспечению порядка во время которых привлекаются сотрудники полиции, участвуя тем самым в межкультурных контактах в рамках своей профессионально-служебной деятельности.

Правовой основой требований к этнокультурной компетентности сотрудников полиции выступает Федеральный закон «О полиции», которым закреплено, что сотрудник «должен проявлять уважение к национальным обычаям и традициям граждан, учитывать культурные и иные особенности различных этнических и социальных групп, религиозных организаций, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию». Отсутствие у

¹ Марьин М.И., Касперович Ю.Г. Психологическое обеспечение формирования и развития культуры общения и коммуникативной компетентности у сотрудников органов внутренних дел : учеб.-метод. пособие / под ред. В.Л. Кубышко. М.: Офра, 2012. 378 с.

² Пауков В.К. Общественное мнение и имидж сотрудников правоохранительных органов власти. М. : Акмеология, 2012. 198 с.

сотрудников правоохранительных органов необходимых знаний этнопсихологических особенностей представителей различных наций, умения выстраивать конструктивное межэтническое взаимодействие в условиях многонационального общества негативно повлияет на эффективность служебной деятельности.

Определяя этнокультурную компетентность в деятельности сотрудника правоохранительных органов, Е.В. Скворцова в своем исследовании акцентирует внимание на том, что этнокультурная компетентность предполагает наличие у сотрудника коммуникативной компетентности в условиях межэтнического взаимодействия, которая базируется на знаниях в области этнопсихологии и складывается из: умения устанавливать психологический контакт с различными категориями граждан, владения навыками социальной перцепции с учетом национально-психологических особенностей партнера по общению, владения коммуникативными техниками, конфликтостойчивости¹.

В той же работе автор отмечает, что этнокультурную компетентность сотрудников полиции следует рассматривать как систему его внутренних ресурсов. Эта система включает в себя интерес к пониманию различных культур, осознание собственной принадлежности к определенной этнической группе, принятие правил и норм поведения своей этнической группы, установки на контакты с представителями других этнических общностей, обеспечивающих сотрудничество, взаимопонимание, взаимное доверие, и в том числе – снижение собственного этноцентризма.

Эффективность профессиональной деятельности сотрудника полиции во многом зависит от знания традиционных норм и культурных ценностей представителей различных этнических групп, вербальных и невербальных особенностей их поведения. Сотруднику полиции необходимо прогнозировать влияние этих факторов на результаты профессиональной деятельности, определять наиболее оптимальные варианты развития ситуаций межэтнического взаимодействия.

Наиболее продуктивно развитие этнокультурной компетентности личности, по мнению Г. Триандиса, происходит в ситуациях, в которых происходит следующее²:

¹ Скворцова Е.В. Этнокультурная компетентность сотрудников полиции // Психопедагогика в правоохранительных органах. 2016. № 3(66). С. 15-19.

² Триандис Г.К. Культура и социальное поведение. М., 2007.

осознание того, что все люди являются этноцентричными; когда есть у человека стремление установить, в чем и когда он проявляет этноцентризм;

понимание того, что в описании своего поведения представители этнических групп пользуются различными характеристиками;

различение личностных и национально-обусловленных аспектов поведения (когда мы «видим» в иностранном гражданине прежде всего представителя его страны, с ее политикой и традициями, а уж в последнюю очередь – личность самого этого иностранного гражданина);

понимание того, что наиболее трудно человеку правильно вести себя в той ситуации, которая выглядит очень сходной с собственной культурой, но требует совершенно иного поведения;

знание того, что люди по-разному реагируют, когда обнаруживают различия в ценностях и установках своей и иной этнических групп. Они могут выбрать разные варианты реагирования на этнические различия: игнорирование этих различий; энергичное отстаивание исключительно своей правоты; признание права за каждой этнической группой действовать так, как для нее это принято; признание правоты установок и ценностей обеих этнических групп, но для разных условий.

Далее, в третьей главе, посвященной психологическим тренажерам, мы обратимся к одному из современных инструментов развития этнокультурной составляющей профессионально-коммуникативной компетентности сотрудников правоохранительных органов – к культурному ассимилятору и его использованию для целей морально-психологической подготовки сотрудников.

Продолжая характеристику подходов, сложившихся к пониманию коммуникативной компетентности правоохранителей, отметим, что в качестве базовой отмечается способность сотрудника оказывать управляющее воздействие на ситуацию общения с различными категориями граждан в целях влияния на их юридически значимое поведение. Специфика профессиональной деятельности сотрудника правоохранительных органов обуславливает требования к наличию и дальнейшему развитию значимых в коммуникативном плане личностных качеств¹: направленность на людей; наличие соответствующих характеристик интеллектуальной, эмоциональной и волевой

¹ Чапрак А.А. Инструментарий по формированию социально-коммуникативных умений и навыков у курсантов вуза МВД России. М. : Офра, 2014. 212 с.

сфер; высокая степень развития основных характеристик внимания, наблюдательности, памяти, мышления, воображения; умение «прочитывать» невербальные сообщения.

В исследовании Е.А. Поповой определена личностная составляющая коммуникативной компетентности на примере деятельности участкового уполномоченного. Эта интегративная и гармонизированная компонента включает такие качества и способности, как эмпатия, рефлексия, интеллектуальная эффективность, дипломатичность, терпимость, доверие к людям, доминантность, критичность, предприимчивость и гибкость в межличностных контактах¹.

Если рассматривать профессионально-коммуникативную компетентность сотрудника правоохранительных органов в более широком контексте, то она выступает инструментом реализации взаимодействия между сотрудниками правоохранительных органов и обществом, при этом исследователями подчеркивается, что профессиональная деятельность сотрудников правоохранительных органов в настоящее время ориентирована на реализацию партнерских моделей взаимодействия. Это обусловлено тем, что, во-первых, реформирование органов правопорядка (милиция была реформирована в полицию) изначально преследовало снижение военизированной, карательной роли и увеличение методов работы демократически ориентированных, направленных на законные интересы граждан; во-вторых, в последнее время большое внимание уделяется позитивному имиджу сотрудника правоохранительных органов как представителя государственной власти в глазах обычных граждан, чему гораздо больше способствует именно партнерское взаимодействие сотрудников полиции и граждан. Партнерские модели поведения сотрудника правоохранительных органов, основанные на его взаимодействии и сотрудничестве с различными субъектами профессиональной деятельности, достаточно широко реализованы в мировой практике. Важнейшей характеристикой такой модели является открытость и публичность деятельности сотрудников, обеспечение возможности всех заинтересованных лиц в ознакомлении с содержанием принимаемых решений и документов. Общество с помощью правоохранительных органов должно знать и четко представлять содержание ее работы. Партнерская модель взаимодействия означает

¹ Попова Е.А. Развитие социально-коммуникативной компетентности сотрудников полиции в среднем профессиональном образовании : дис. ... канд. пед. наук. Оренбург, 2016. 250 с.

уважение прав и законных интересов индивида, которое выражается в способности вести диалог с обществом и средствами массовой информации, взаимодействовать с ними на основе взаимного уважения и социального партнерства¹.

Партнерство рассматривается с позиции демократического общества, в котором отрицается властное превосходство стражей правопорядка над рядовым гражданином. На смену доминированию властных структур приходит служение обществу, сотрудничество с институтами гражданского общества и самими гражданами. Возникает новый вид услуг населению со стороны правоохранительных органов – обеспечение собственно населению безопасности на основе взаимодействия и сотрудничества общества и правоохранительных органов. Партнерство в данном случае является вариантом взаимодействия и сотрудничества, которые есть деятельность для достижения поставленных задач обеспечения правопорядка, согласованная по целям, месту, времени, применению сил и средств.

На современном этапе развития общества в структуре правоохранительной деятельности выделяют социальную, поисковую, реконструктивную, коммуникативную, организационную и удостоверительную стороны. Сферами профессиональной деятельности сотрудников правоохранительных органов определяется реализация правовых норм, обеспечение законности и правопорядка, безопасности личности, общества и государства, охрана общественного порядка, предупреждение, пресечение, выявление, раскрытие и расследование преступлений и других правонарушений. В ходе профессиографического анализа И.И. Аминовым определены основные факторы профессиональной пригодности сотрудника правоохранительных органов, включающие соответствующие им комплексы профессионально значимых психологических качеств²:

- высокий уровень социальной (профессиональной) адаптации;
- коммуникативная компетентность;
- нервно-психическая (эмоциональная) устойчивость личности;
- высокий уровень интеллектуального развития, познавательная (когнитивная) активность;
- организаторские способности.

¹ Пауков В.К. Указ. работа.

² Аминов И.И. Юридическая психология : учебное пособие для студентов высших учебных заведений. М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2013. 334 с.

Представленные выше способности и качества рассматриваются как компоненты социально-коммуникативной компетентности субъектов профессиональной деятельности в правоохранительной сфере. Обобщая результаты проведенного Е.А. Поповой исследования, посвященного совершенствованию подготовки сотрудников в системе среднепрофессионального образования, отметим, что социально-коммуникативная компетентность включает в себя следующие содержательные компоненты: компетентность общения, компетентность социального взаимодействия, социопрофессиональная компетентность, компетентность самоидентификации, саморазвития и самосовершенствования, социально-психологическая компетентность, компетентность гражданственности, компетентность здоровьесбережения. Таким образом, уже в общих требованиях к сотрудникам правоохранительных органов определена необходимость профессионально-коммуникативной компетентности.

По мнению ряда исследователей, специфика правоохранительной деятельности имеет ряд отличительных особенностей, которые меняют модели социального взаимодействия сотрудников правоохранительных органов в сравнении с иными профессиями в контексте проблематики общения¹. В первую очередь, такой важной отличительной особенностью правоохранительной деятельности выступает ее правовая регламентация. Регламентация представляет собой совокупность норм, правил, стандартов и процедур, ограничивающих и определяющих формы деятельности в обществах с развитым разделением труда. В современном российском обществе в связи с активно происходящим внедрением профессиональных стандартов в самых разных отраслях воздействие регламентации будет только усиливаться. Это, с одной стороны, облегчает ориентировку и реализацию правильного формата работы, с другой стороны, через дополнительные требования к процессу и результату работы специалиста увеличивает психологическую нагрузку на субъекта путем введения обязательности исполнения для тех или иных компонентов рабочей функции, которые вне действия профессиональных стандартов специалист мог бы и не выполнять. Эти обстоятельства в полной мере проецируются и на процессы профессионального общения, реализуемого специалистами различных профилей в

¹ Михайлов Л.А., Соломин В.П. Психологическая безопасность : пособие. М. : Дрофа, 2011. 288 с.

процессе работы, а сотрудниками правоохранительных органов – в процессе их профессионально-служебной деятельности.

Если в широком смысле регламентация профессиональной деятельности опирается на разнообразные внутриотраслевые инструкции, положения, регламенты предприятий и организаций, промышленные стандарты и другие документы, то правовая регламентация представляет собой собственно юридические нормы и правила, то есть свод государственных законов, подзаконных актов (указов и пр.), обеспечивающих организацию правового регулирования общественных отношений посредством наделения их участников субъективными юридическими правами и обязанностями¹.

Важно также отметить наличие властных полномочий. В интересах дела сотрудникам правоохранительных органов предоставлено право в необходимых случаях вторгаться в личную жизнь людей, выяснять обстоятельства, которые нередко стараются скрыть от окружающих, входить в жилище граждан, ограничивать в необходимых случаях свободу отдельных граждан и даже лишать ее². Именно эта особенность профессии порождает настороженность, отстраненность и недоверие со стороны населения, определяя тем самым специфические стороны профессионального общения правоохранителей с гражданами.

В современной психологии коммуникабельность сотрудника правоохранительных органов рассматривается как новый сложный феномен. Специфика коммуникабельности сотрудника правоохранительных органов состоит в том, что он общается по роду профессиональной деятельности с людьми разных возрастов, различных профессий, имеющих различный социальный статус, занимающих различное правовое положение. В определенные моменты требуется актерство и перевоплощение, скрытность и яркая индивидуальность, нужно уметь внушить доверие, расположить к откровенности собеседника, скрыть собственные намерения и выявить риски развития ситуаций взаимодействия, при этом она должна укладываться в рамки нормативных правовых действий.

С учетом интенсивного развития информационных технологий в современном обществе, активного их использования для

¹ Марьин М.И., Касперович Ю.Г. Указ. работа.

² Павленин В.С. Психолого-педагогические факторы проявления агрессивности в профессиональной деятельности сотрудников правоохранительных органов : автореф. дис. ... канд. пед. наук. Екатеринбург, 2004. 173 с.

обеспечения правопорядка еще более значимое место, чем в предыдущие десятилетия, в структуре коммуникативной компетентности сотрудников правоохранительных органов занимает их компетентность в реализации опосредованного общения – общения с применением технических средств, таких как компьютеры, радиопередающие устройства, смартфоны, различные гаджеты. Также существенная часть трудовых функций в сфере коммуникации с населением сотрудника правоохранительных органов связана с такими процессуальными действиями, как создание документации, заполнение протоколов, учет и документирование заявлений, соблюдение различных сроков. В связи с этим умения электронного документирования и документооборота являются существенной частью квалификационной характеристики сотрудника правоохранительных органов, которая все более относится не столько к чисто информационным умениям, сколько к сфере социально-коммуникативной компетентности¹.

Также следует отметить в качестве характеристики профессионально-коммуникативной компетентности то, каким образом она встраивается в организацию деятельности сотрудника. Коммуникация является инструментом организации деятельности, участвуя тем самым в процессах разработки различных версий, планирования и реализации оперативно-служебных мероприятий и планов работы, соединяясь с практической организацией работы, с реализацией мысленных схем и решений², приобретая в большинстве ситуаций выраженный познавательный характер. В своем исследовании Е.А. Попова отмечает, что таким образом принципиально новым качеством современных сотрудников правоохранительных органов становится готовность к реализации партнерских моделей взаимодействия и сотрудничества с местным населением, взаимодействие с различными властными и общественными организациями, информационные и информационно-технологические умения, продуктивное взаимодействие с коллегами и другими правоохранительными службами. По результатам анализа специфики его трудовых функций в современных условиях отечественных правоохранительных органов, в диссертационном исследовании автором сформулировано следующее определение понятия: «Социально-коммуникативная

¹ Ермаков А.Г. Подготовка участковых уполномоченных полиции в вузе МВД России. СПб : Издательство «Речь», 2013. 120 с.

² Еникеев М.И. Указ. работа.

компетентность сотрудника правоохранительных органов представляет собой профессионально-личностное качество, интегрирующее профессиональные знания, умения и ценности современного правового статуса сотрудника, которые характеризуют его готовность к решению профессиональных задач: социальной коммуникации с различными категориями населения на основе использования партнерских моделей взаимодействия и сотрудничества; создания позитивного образа сотрудника правоохранительных органов, служебно-должностных взаимодействий сотрудников в условиях региональной событийности; многообразия социально-правовых взаимоотношений, использования современных информационно-коммуникационных, информационно-телекоммуникационных технологий в целях защиты жизни, здоровья, прав и свобод граждан; противодействия преступности, охраны общественного порядка, собственности и для обеспечения общественной безопасности»¹.

Данное выше определение понятия социально-коммуникативной компетентности делает акцент на использовании в организации взаимодействия информационно-коммуникационных технологий, через призму владения которыми и определяется содержание этой составляющей профессионально-коммуникативной компетентности. На наш взгляд, содержание социально-коммуникативной компетентности соответствует компетентности сотрудника правоохранительных органов в опосредованном общении.

От коммуникативной компетентности сотрудника полиции, его потребностей и специфики мотивации в профессиональном общении зависит характер его коммуникативной активности и признаваемые им коммуникативные ценности. Ведь в силу специфики профессиональной деятельности сотрудникам полиции зачастую приходится устанавливать психологический контакт с незаинтересованными лицами, и такое общение должно быть достаточно продуктивным, ведь порой от успешной коммуникации зависит исход экстремальных ситуаций (переговоры с преступником и др.).

На выбор тактики делового общения, как утверждает В.П. Шепель², влияет принятие человеком ряда положений:

¹ Попова Е.А. Развитие социально-коммуникативной компетентности сотрудников полиции в среднем профессиональном образовании : дис. ... канд. пед. наук. Оренбург, 2016. 250 с.

² Шепель В.М. Имиджеология: секреты личного обаяния. 6-е изд. доп и перераб. М. : Юрайт, 2014. 470 с.

1) надлежит обладать несколькими вариантами поведения в различных ситуациях и уметь ими оперативно воспользоваться;

2) в процесс делового общения необходимо включать психологические закономерности и механизмы межличностного взаимодействия (психотехнологии профессионального общения);

3) недопустима жесткая конфронтация, а тем более эскалации конфликта;

4) для формирования коммуникативной компетентности необходимо развитие профессиональных знаний, навыков и умений посредством различных психотехнологий общения.

Субъектно-содержательная сторона психотехнологии общения в профессиях типа «человек-человек», по мнению И.Б. Пономарева и В.П. Трубочкина¹, прежде всего, строится на качествах личности данной категории специалистов, их профессиональных знаниях, навыках и умениях как профессионалов, концентрированно выражая коммуникативный потенциал личности («Я-концепцию», особенности коммуникативного мышления, доминантных психических состояний и др.). Структура психотехнологии общения включает следующие пять основных направлений:

коммуникативная подготовка (постановка коммуникативных задач, разработка планов и сценариев общения, методическая проработка использования базовых форм и техник общения);

познавательное-ориентационное направление (предварительно сориентироваться в партнере или по аудитории общения, изучать их в процессе общения, получая информацию о положении дел и осуществляя прогноз развития общения);

направление установления контакта, его поддержание и развитие в случае необходимости до уровня доверительных отношений;

взаимодействие и воздействие (решение в ходе общения с партнером тех или иных вопросов, изменение при необходимости его точки зрения, мнения, позиции, установки, отношения и других индивидуальных характеристик);

управление общением (увязка, согласование отдельных коммуникативных действий и последовательное осуществление этапов в общении).

Деятельность сотрудников ОВД представляет собой требующий большого напряжения, терпения, добросовестности, знаний и

¹ Пономарев И.Б., Трубочкин В.П. Психотехнология общения. 3-е изд. М. : Академический проект, 2011. 45 с.

высокой ответственности труд, основанный на строжайшем соблюдении норм закона. Важнейшая сторона профессиональной деятельности сотрудников ОВД – это работа с людьми, эффективное, психологически компетентное общение, межличностное взаимодействие. Коммуникативная компетентность и, прежде всего, стили межличностного общения направлены на способствование эффективному процессу взаимодействия сотрудника ОВД как по горизонтали, так и по вертикали. Они создают необходимые предпосылки для реального поведения сотрудника, основанного на личностных диспозициях и ранее освоенных им поведенческих шаблонах.

Изучение коммуникативной компетентности сотрудников органов внутренних дел в процессе профессиональной деятельности дает возможность сформировать определенные представления о данном конструкте в контексте профессии, выявить возможности формирования коммуникативной компетентности сотрудников правоохранительных органов в целом. На практике в процессе служебной деятельности перед сотрудниками полиции постоянно возникают задачи психологического характера, решение которых происходит в условиях острого дефицита времени, когда нужно в короткий промежуток времени распознать характер назревающего либо уже происходящего события, объективно его оценить и принять правильное решение. Вообще, несмотря на сходство оценивания значимости психологического фактора в профессионально-служебной деятельности, в разных странах варьируется подход к обеспечению способности сотрудников решать задачи в трудных, экстремальных условиях. Так, в рамках психологической подготовки сотрудников правоохранительных органов в центрах подготовки полицейских в США только курсу обучения методам общения с населением отводится 10% от всего учебного времени. В полицейских школах Германии курсом обучения полицейских предусмотрено непосредственно изучение науки о поведении человека, поскольку полицейский должен хорошо представлять себе мотивы, намерения и возможные реакции того, с кем приходится сталкиваться по долгу службы¹.

Как показывает практика, все функции сотрудников органов внутренних дел в силу специфики служебной деятельности

¹ Машекуашева М.Х. Факторы профессионального становления сотрудников органов внутренних дел: психологический аспект // Инновационные технологии в науке и образовании. 2016. № 3 (7). С. 314-315.

практически реализуются в повседневном взаимоотношении и взаимодействии с людьми. По данным современных исследователей, до 80% фонда служебного времени сотрудником полиции расходуется на работу с людьми. Отсюда следует, что каждый сотрудник полиции на сегодняшний день, отвечающий требованиям рынка труда, обязан обладать культурой общения и коммуникативными способностями, развитыми в достаточной мере, так как их отсутствие либо несформированность будет отрицательно влиять на эффективность выполнения оперативно-служебных задач¹.

По роду службы сотруднику органов внутренних дел приходится иметь дело с наиболее трудным в социальном отношении контингентом, для которого характерно наличие асоциальных установок, неуправляемость, агрессивность, скрытый характер преступной деятельности, противоборство и враждебное отношение к представителям власти. Выполняя свои повседневные обязанности, сотрудник полиции также общается с различными категориями должностных лиц, руководителями различного ранга, гражданами, правонарушителями. Анализ профессиональной деятельности показывает, что все действия сотрудника характеризуются высоким разнообразием, сопровождаются множеством деловых и межличностных контактов с людьми как внутри, так и вне организационной системы, характеризуются быстрой сменой событий, многообразием выполняемых действий².

В этих условиях особое значение приобретают такие качества и умения, как³:

- способность располагать к себе людей, вызывать у них чувство доверия;
- способность к быстрому установлению контактов с новыми людьми;

¹ Коблов Ф.Ч. Коммуникативная компетентность и культура общения в служебной деятельности сотрудника полиции. СПб. : Изд-во «Питер», 2011. 314 с.

² Богомолова И.В. Психолого-акмеологические особенности преодоления сотрудниками налоговой полиции затруднений в коммуникативной деятельности : дис. ... канд. психол. наук. М., 2003. 272 с.

³ Коблов Ф.Ч. Указ. работа; Машекуашева М.Х., Кочесокова З.Х. Некоторые вопросы профессионального общения в оперативно-розыскной деятельности: коммуникативный аспект // Психология и педагогика XXI века: теория, практика и перспективы : материалы II Международной научно-практической конференции. СПб. : Изд-во СПбГУ, 2015. С. 195-196.

- умение быстро найти нужный тон, целесообразную формулу общения в зависимости от психологического состояния и индивидуальных особенностей собеседника;
- умение отстаивать свою точку зрения, умение вживаться в роль, способность к перевоплощению;
- умение слушать и тактически грамотно переводить разговор на значимые темы;
- умение применять психологические приемы с целью введения значимой информации.

Также и другие современные специалисты указывают на необходимость повышения уровня профессионального мастерства сотрудников полиции средствами психологической подготовки, предлагая в качестве одного из путей решения сложившейся проблемы формирование и развитие таких профессионально-важных качеств, как коммуникативная компетентность и культура общения¹.

Подтверждением этому служат результаты исследований, при проведении которых психологами установлено, что у людей, работающих в сферах, где для решения профессиональных задач постоянно требуется общение, или в профессиях типа «человек-человек» (по Е.А. Климову), успех в деятельности зависит на 80-85% от коммуникативной компетентности и только на 15-20% определяется

¹ Богомолова И.В. Указ. работа; Геляхова Л.А., Машекуашева М.Х. Некоторые компоненты профессионально-психологической подготовки личного состава ОВД // Научное и образовательное пространство: перспективы развития : сборник материалов II Международной научно-практической конференции. 2016. С. 210-211; Карданов Р.Р., Машекуашева М.Х. Коммуникативный аспект профессиональной подготовки сотрудника полиции // Историческая и социально-образовательная мысль. 2016. № 6/2. С. 104-107; Коблов Ф.Ч. Коммуникативная компетентность и культура общения в служебной деятельности сотрудника // Вестник Костромского государственного университета. Серия «Педагогика. Психология. Социокинетика». 2012. № 4. С. 79-82; Кочесокова З.Х., Машекуашева М.Х. Особенности моделирования индивидуальных стратегий коммуникативной компетентности в деятельности сотрудников полиции // Общество в эпоху перемен: формирование новых социально-экономических отношений : материалы V международной научно-практической конференции. М., 2014. С. 121-123; Марьясис И.Б., Семчук И.В., Гончарова Е.В. Психологические особенности профессионального общения сотрудников ОВД : учеб. пособие. М.: Изд-во Моск. ун-та МВД России, 2012. 302 с.; Семчук И.В., Слободчикова Ю.В. Формирование коммуникативной компетентности сотрудников ОВД в процессе профессиональной деятельности // Вестник Московского университета МВД России. 2017. № 4. С. 249-253; Човдырова Г.С., Клименко Т.С. Методы группового развития коммуникативной компетентности у курсантов – будущих сотрудников полиции // Психопедагогика в правоохранительных органах. 2015. № 1 (60). С. 27-29.

уровнем профессиональной подготовки по специальности. Низкая коммуникативная компетентность приводит к значительным искажениям и потере деловой информации, в особенности при передаче от одного лица другому¹.

Коммуникативная компетентность определяется наукой как готовность и умение строить контакт на разной психологической дистанции с различными людьми. Коммуникативная компетентность является интегративным и относительно стабильным психологическим образованием, включающим личностный (личностные качества) и технологический (знания, навыки, умения) потенциалы. Коммуникативная компетентность обеспечивает эффективное общение, реализуя гибкие коммуникативные стратегии за счет вербальных и невербальных действий. Эффективное построение коммуникационного процесса зависит от некоторой совокупности знаний, умений и навыков, то есть коммуникативных способностей.

В процессе оперативно-служебной деятельности ежедневное взаимодействие сотрудников друг с другом, с другими людьми должно способствовать формированию различных профессионально-важных качеств, выделяемых в профессиографическом описании деятельности сотрудников правоохранительных органов, в психogramмах, используемых при проведении психологического отбора в ряды сотрудников и в ходе морально-психологического обеспечения их деятельности. Тем не менее, как показывает практика, сотрудников, умеющих психологически грамотно строить свою профессиональную деятельность, не так уж много, в то время как для сотрудников ОВД психологические знания являются профессионально значимыми и учитывать психологию людей в профессиональной деятельности является необходимостью.

В исследовании Г.И. Уразаевой и В.Ю. Мазилова описаны профили компетенций сотрудников разных подразделений правоохранительных органов², в число которых входили конфликтоустойчивость, психическая уравновешенность, самостоятельность, профессиональная мотивация, специальные знания, гибкость в общении, техники ведения беседы, способность принимать решения и организовывать замещение, коммуникация, профессиональная мотивация,

¹ Карданов Р.Р., Машекуашева М.Х. Указ. работа.

² Уразаева Г.И., Мазилев В.Ю. Разработка психологических портретов специалистов по службам в соответствии со спецификой деятельности : методические рекомендации. Казань : Казанский юридический университет МВД России, 2015. URL: 10.5.0.15.

умение реагировать, держать обратную связь, ориентация на результат, мотивация успеха, физическая выносливость, способность работать в коллективе, аналитические способности, уверенность в своих силах, специальные знания, на основе которых нами дана сравнительная характеристика тем должностям в органах внутренних дел, представители которых далее будут участвовать в эмпирическом исследовании профессионально-коммуникативной сферы сотрудников полиции – сотрудники патрульно-постовой службы, участковые уполномоченные полиции, следователи и инспектора подразделений по делам несовершеннолетних. В таблице 1 представлены описания только тех компетенций, которые напрямую обеспечивают коммуникативную компетентность сотрудников при исполнении служебных обязанностей. Полное описание профилей компетенций для этих категорий должностей сотрудников полиции представлено в приложении А.

Таблица 1

Сравнительная характеристика компетенций коммуникативной сферы в разных группах сотрудников полиции
(по результатам исследования Г. И. Уразаевой и В. Ю. Мазилова)

	Компетенции	Участковый уполномоченный полиции	Инспектора по делам несовершеннолетних	Сотрудники патрульно-постовой службы полиции	Следователи
Для исполнительских должностей	Гибкость в общении	Может импровизировать и реагировать согласно ситуации. Умение учитывать состояние собеседника в ходе общения	К наличию этой компетенции авторами отмечено не обозначается	Может импровизировать и реагировать согласно ситуации. Умение учитывать состояние собеседника в ходе общения	Может импровизировать и реагировать согласно ситуации. Умение учитывать состояние собеседника в ходе общения
	Техники ведения беседы	В состоянии организовать беседу для достижения цели с моделированием ситуации. Применяет основополагающие методы ведения, управления беседой	К наличию этой компетенции авторами отмечено не обозначается	К наличию этой компетенции авторами отмечено не обозначается	В состоянии организовать беседу для достижения цели с моделированием ситуации. Применяет основополагающие методы ведения, управления беседой
	Коммуникативная	К наличию этой компетенции авторами отмечено не обозначается	Точно и ясно выражает свои мысли в письменной и устной форме	К наличию этой компетенции авторами отмечено не обозначается	Точно и ясно выражает свои мысли в письменной и устной форме

	Компетенции	Участковый уполномоченный полиции	Инспектора по делам несовершеннолетних	Сотрудники патрульно-постовой службы полиции	Следователи
Для руководящих должностей	Гибкость в общении	Незамедлительно реагирует в соответствии с временными, направленными на выполнение заданий, изменениями, а также изменениями, происходящими с личным составом и в служебных ситуациях. Стратегически обдумывает изменения и продумывает варианты действий по ситуации	К наличию этой компетенции авторами требований не обозначается	Незамедлительно реагирует в соответствии с временными, направленными на выполнение заданий, изменениями, а также изменениями, происходящими с личным составом и в служебных ситуациях. Стратегически обдумывает изменения и продумывает варианты действий по ситуации	Незамедлительно реагирует в соответствии с временными, направленными на выполнение заданий, изменениями, а также изменениями, происходящими с личным составом и в служебных ситуациях. Стратегически обдумывает изменения и продумывает варианты действий по ситуации
	Техники ведения беседы	Знает техники коммуникации и применяет их по ситуации. Распознает мешающие беседе факторы и уверенно использует коммуникационные техники	К наличию этой компетенции авторами требований не обозначается	К наличию этой компетенции авторами требований не обозначается	Знает техники коммуникации и применяет их по ситуации. Распознает мешающие беседе факторы и уверенно использует коммуникационные техники

Компетен- ции	Участковый уполномо- ченный полиции	Инспектора по делам несовершеннолетних	Сотрудники патрульно- постовой службы полиции	Следователи
Коммуника- ция	К наличию этой компе- тенции авторами требо- ваний не обозначается	Способен организовать целенаправленную бе- седу. Управляет беседой, умеет словесно убеж- дать и влиять на собе- седника. Управляет процессом коммуникации целе- ориентированно и убе- дительно	К наличию этой компе- тенции авторами требо- ваний не обозначается	Способен организо- вать целенаправлен- ную беседу. Управляет беседой, умеет словесно убеждать и влиять на собеседника. Управляет процес- сом коммуникации целеоориентированно и убедительно

Анализ коммуникативных ситуаций в деятельности следователей

Сотрудники следственных подразделений правоохранительных органов, наряду с участковыми уполномоченными полиции, с сотрудниками подразделений по делам несовершеннолетних и некоторых других, относятся к числу тех сотрудников полиции, чья профессионально-служебная деятельность в значительной мере предусматривает общение с разными категориями граждан, и от качества этого общения зависит то, насколько успешно она будет реализована. Данный параграф посвящен коммуникативным аспектам в деятельности следователей, результаты стали основой для разработки психологического тренажера, далее представленного в одной из глав данной монографии.

Коммуникативная деятельность представляет собой информационное взаимодействие общающихся лиц – следователей, граждан, коллег из других правоохранительных ведомств, которое в ряде случаев в следственной практике приобретает решающее значение. Характеризуя факторы профессиональной компетентности, А.Л. Бусыгина и А.В. Секлетов отмечают, что для эффективной организации коммуникативной деятельности следователь должен знать психологические особенности проходящих по делу лиц – как типологические, так и индивидуальные. К типологическим особенностям этих лиц относятся прежде всего особенности их процессуального положения. Для успешного осуществления предварительного следствия необходимо особенно хорошо ориентироваться в личностных особенностях подозреваемого (обвиняемого). Следователю необходимо иметь сведения об образе жизни обвиняемого, его социальных связях, круге знакомств, бытовых условиях¹. Преимущество коммуникативного аспекта создает возможность дифференцированного подхода к оценке субъективных и объективных факторов, к предмету обсуждения с учетом коммуникативной цели собеседников, быстроты реагирования на высказывания, объективной оценки мнений, предложений, возражений. Для организации эффективной рабочей беседы необходимо отсутствие в месте ее проведения ярких раздражителей или событийных неожиданностей. Кроме того, важны

¹ Бусыгина А.Л., Секлетов А.В. Совершенствование профессиональной компетентности сотрудников правоохранительных органов // Известия Самарского научного центра РАН, 2012. URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/sovershenstvovanie-professionalnoy-kompetentnosti-sotrudnikov-pravoohranitelnyh-organov>.

выбор оптимального времени и коммуникативная дистанция для общения.

Следственная практика порождает проблемы психологического характера и зависит от психологических особенностей личности следователя. Профессиональной коммуникативной деятельностью следователя является его способность нейтрализовать или затормозить эмоционально-негативное отношение к подозреваемому. При вступлении в общение следователю необходимо грамотно отразить психическое состояние допрашиваемого (опрашиваемого), используя зондирующие коммуникативные действия или формы нейтрального содержания.

Выстраивать дальнейшую линию поведения следователь должен так, чтобы не усугубить отрицательное психическое состояние допрашиваемых (опрашиваемых) лиц. Последствия могут иметь невнимательность, небрежность, беспокойство, суетливость, нервозность, подчеркнутая подозрительность, наигранная веселость и т.п.

Для установления коммуникативного контакта необходимо повысить уровень психической активности собеседника. В большинстве случаев на предварительном следствии коммуникативный контакт создается при подаче информации, имеющейся у следователя, способной вызвать повышенную ориентировочную реакцию. У каждого обвиняемого, подозреваемого, потерпевшего или свидетеля имеются свои объективные причины, проблемы, вопросы относительно расследуемого события, и свои контакты со следователем они выстраивают в связи с этим событием.

При установлении коммуникативного контакта необходимо стремиться минимизировать негативное влияние факторов и обстоятельств, способных его разрушить. С точки зрения личностных качеств следователю противопоказаны примитивность, нетривиальность, профессиональная некомпетентность, грубость и психическое насилие в таких формах проявления, как угроза, шантаж, манипулирование ложной информацией, ущемление национальных и религиозных чувств. Для установления контакта необходимо доступное и убедительное разъяснение юридических прав и обязанностей собеседника. Проходящие по делу лица чувствуют себя незащищенными перед нависшей опасностью и неизвестностью. Следователь, соблюдая нейтралитет, должен выступать как защитник закона и прав обвиняемого, подозреваемого и других участвующих в деле лиц. На допросе нередко решается судьба допрашиваемого и судьбы других участников процесса. Следователю помогают специально

полученные знания в области психологии и тактики допросов, мастерство, проявляющееся в профессиональной коммуникативной деятельности, наличие основных навыков эксперта-криминалиста и психолога.

Авторы статьи, характеризуя коммуникативную сторону деятельности следователя, отдельно акцентируют внимание на следующих «ключевых фигурах» в профессиональном общении этой категории сотрудников:

- с подследственным (умение установить с ним контакт требует настойчивости, выдержки и крепких нервов);
- с преступником во время допросов и с целью выявления сообщников (умение быть психологом, тонко улавливать правду и ложь в его ответах, способность установить истину);
- с трудовыми коллективами, общественностью, добровольными помощниками, очевидцами (общительность);
- с потерпевшими (умение проявлять чуткость);
- с коллегами из органов дознания, другими правоохранительными органами с целью быстрого и полного раскрытия преступлений и установления виновных (наличие эмоциональной устойчивости).

Психологическая характеристика общения в деятельности оперативных сотрудников

Практическое применение приемов коммуникативной компетентности сотрудника полиции, занимающегося оперативной работой, рассмотрено в работе И.Н. Бобровниченко, посвященной тактико-психологическим основам общения в оперативно-розыскной деятельности¹. Автор обращает внимание, что оперативные сотрудники часто не придают должного внимания коммуникативной стороне делового общения, в то время как отсутствие навыков коммуникативной компетентности негативно влияет на результаты служебной деятельности, ведь «неумение вести необходимую деловую беседу с интересующим лицом у оперработника, безусловно, будет

¹ Бобровничей И.Н. Тактико-психологические основы общения в оперативно-розыскной деятельности : методические рекомендации. Барнаул : Барнаулский юридический институт МВД России, 2011. 50 с. URL: 10.5.0.15.

являться пробелом в его оперативной и профессиональной деятельности».

В качестве ключевых характеристик профессионального общения оперативных сотрудников автором были определены:

наличие специальной цели профессионального общения – обмен и получение необходимой информации для раскрытия преступления, его предупреждения и т.д.;

затруднительные условия деятельности оперативных сотрудников;

вынужденный характер;

нормативная регуляция процесса раскрытия преступлений;

объект воздействия, степень криминальной зараженности лиц, попадающих в орбиту уголовного судопроизводства;

несовпадение интересов в условиях психологического противоборства и несогласия сторон;

психология коллектива сотрудников органов внутренних дел;
дефицит информации и времени.

Согласно мнению автора, для успешного профессионального общения сотруднику необходима коммуникативная компетентность, которая невозможна без развитых способностей к общению с другими людьми, то есть коммуникативных способностей. Способность общаться с субъектами оперативно-розыскной деятельности реализуется в умениях, среди которых в качестве наиболее необходимых сотруднику ОВД автором обозначены следующие¹ (*курсивом выделены комментарии от автора. – О.Т.*).

1. Речевые умения связаны с овладением речевой деятельностью и речевыми средствами общения. К ним относятся умения:

– грамотно и ясно сформулировать свою мысль (*например, четкая формулировка сотрудником своего сообщения позволяет гражданину быстрее и правильнее сориентироваться в сути обращения к нему сотрудника полиции и ожидаемых от него действиях*);

– достичь желаемой коммуникативной цели, осуществить основные речевые функции (подтвердить, возразить, усомниться, одобрить, согласиться, предложить, узнать, пригласить и т.д.) (*осознание, четкость в определении своей коммуникативной цели помогает сотруднику в подборе адекватных вербальных и невербальных средств для преобразования ситуации в нужном направлении в ходе общения с гражданами – быстрее перейти от обсуждения к*

¹ Бобровничай И.Н. Указ. работа.

реализации, или, другими словами – «от слов – к делу», тем самым повышая эффективность служебной деятельности);

– говорить выразительно (выбрать правильный тон разговора, расставить логические ударения, найти точную интонацию и т.д.) *(важно с точки зрения воздействия на гражданина без применения властных полномочий и мер принуждения, в профилактической работе, может стать единственно приемлемым средством во взаимодействии с детьми, стариками, беременными женщинами);*

– говорить самостоятельно, в том числе высказываться экспромтом, без предварительной подготовки (что проявляется в умении выбрать стратегию выступления, разработать самостоятельную программу речи, говорить без опоры на письменный текст, опираться на собственный анализ проблемы) *(в большинстве случаев такое речевое поведение воспринимается как проявление компетентности сотрудника, уверенное владение нормативно-правовой базой и т.п.);*

– выразить в речевой деятельности собственную оценку прочитанного или услышанного; передать увиденное, наблюдаемое *(в служебной деятельности позволяет оперативнее реагировать на ситуацию за счет быстроты ориентировки и принятия обоснованных решений).*

2. Социально-психологические умения связаны с овладением процессами взаимосвязи, взаимовыражения, взаимопонимания, взаимоотношений, взаимопроявлений и взаимовлияний. Это умения:

– психологически верно в соответствии с ситуацией вступить в общение *(с учетом эмоционального состояния гражданина – например, если гражданин – потерпевший или член семьи потерпевшего, просто свидетель, а также с учетом возраста – ребенок или пожилой человек, эмоциональной уравновешенности или, наоборот, проявляет агрессивность в адрес сотрудников);*

– поддерживать общение, психологически стимулировать активность партнеров *(например, если гражданин не настроен общаться в силу своих переживаний, или имеет предубеждения против взаимодействия с правоохранительными органами, возможно, обладает сниженной коммуникативной активностью в силу своего характера, темперамента);*

– психологически точно определить «точку» завершения общения *(потребность в этом умении нередко возникает в служебной деятельности участковых уполномоченных полиции – граждане, чаще пожилого возраста, могут целенаправленно стремиться к*

беседам с сотрудниками полиции для удовлетворения своей потребности в общении, уважении от окружающих, невольно увеличивая психоэмоциональную нагрузку на сотрудника и непродуктивный расход служебного времени; также при взаимодействии сотрудника со случайными (или еще хуже – с неслучайными) прохожими во время мероприятий по обеспечению общественного порядка, отвлекая своими разговорами и бессодержательной беседой);

– прогнозировать возможные пути развития коммуникативной ситуации, в рамках которой разворачивается общение; прогнозировать реакции партнеров на собственные акты коммуникативных действий (в том числе для обеспечения личной безопасности, например в ситуации общения с гражданами в состоянии алкогольного или наркотического опьянения);

– психологически настраиваться на эмоциональный тон партнеров по общению (это способствует возникновению и поддержанию психологического контакта с собеседником);

– овладеть инициативой и удержать инициативу в общении (дефицит данного умения наиболее наглядно проявляется в общении молодого сотрудника с «опытным, повидавшим жизнь» гражданином, как правило, ранее неоднократно судимым и отбывавшим наказание);

– «спровоцировать» желаемую реакцию партнера по общению (например, если нужно разговорить собеседника для получения нужной, но скрываемой информации);

– формировать социально-психологический настрой партнеров в общении и управлять им (чаще востребовано в профилактической работе с гражданами, особенно с несовершеннолетними, а также – для управленческого воздействия руководителя на служебный коллектив).

3. Психологические умения связаны с овладением процессами мобилизации, самонастройки, саморегулирования. Это умения:

– преодолевать психологические барьеры в общении (предубеждения со стороны граждан, стереотипы, сохраняющиеся в настоящее время, конфликтный характер общения сотрудников правоохранительных органов и граждан, чьи действия неправомерны, - все это является источником психологических барьеров в общении, в частности барьера отношения);

– снимать излишнее напряжение (высокая интенсивность служебных задач в тот или иной период деятельности, ненормированный график, служебные командировки, общение со специфическим

контингентом являются для многих сотрудников факторами психического напряжения, воздействие которых ухудшает морально-психологическую составляющую профессионально-служебной деятельности, повышает риск профессионального выгорания и деформаций, а потому нуждается в регулировании в плане снижения или устранения нежелательного влияния);

– психологически и физически «пристраиваться» к партнеру по общению; адекватно ситуации общения выбирать жесты, позы, ритм своего поведения (способствует установлению и поддержанию психологического контакта, разнообразит арсенал невербальных средств, используемых сотрудником в общении с гражданами и коллегами в служебном коллективе).

4. Умения использовать в общении нормы речевого этикета в соответствии с конкретной коммуникативной ситуацией. Это умения:

– реализовать ситуативные нормы обращения и привлечения внимания, ситуативные нормы поведения (следование сотрудником базовым нормам этикета способствует положительному имиджу правоохранительных органов в глазах граждан, снижает количество конфликтных ситуаций во взаимодействии с гражданами; нормативно-правовой аспект регулируется в том числе ст. 5 Федерального закона «О полиции»);

– адекватно ситуации выразить просьбу, высказать совет, предложение, упрек, сочувствие, пожелание (учет сотрудником условий конкретной ситуации – эмоционального состояния собеседника, его готовности общаться вообще и на ту или иную тему в частности и прочее – определяет, будет ли получен намеченный в общении с гражданином или в служебном коллективе результат, достигнута поставленная коммуникативная цель).

5. Умения использовать невербальные средства общения. К ним относятся:

– паралингвистические средства общения (интонация, пауза, дыхание, дикция, темп, громкость, ритмика, тональность, мелодика); экстралингвистические средства (смех, шум, аплодисменты и т.п.) (за счет разнообразия применяемых средств позволяет оказать более убедительное воздействие на гражданина, на подчиненного сотрудника, подобрать подходящие средства для любого типа ситуаций общения);

– кинетические средства общения (жест, мимика) (помимо указанного в комментарии выше обеспечения разнообразия средств

психологического воздействия – дополнительную актуальность приобретает использование сотрудником в общении с гражданами с ОВЗ так называемого языка жестов – в общении с глухонемыми, глухими, а также в ситуациях, где требуется скоординировать действия оперативной группы путем передачи информации без звука);

– проксеимические средства общения (поза, движения, дистанция общения) (наиболее просты в применении и являются инструментами пассивного, нерефлексивного слушания в общении с гражданами, значительно варьируют возможности сотрудника в плане оказания психологического воздействия с целью установления коммуникативного контакта, создания атмосферы доверительных отношений, иного психоэмоционального контекста общения).

6. Умения взаимодействовать: на уровне диалога – с личностью или группой; на уровне полилога – с массой или группой; на уровне межгруппового диалога (*наличие умения позволяет повышать результативность профессионального общения сотрудника за счет учета индивидуально-психологических и социально-психологических факторов в конкретной ситуации общения: индивидуальная беседа с гражданином «с глазу на глаз», беседа с группой граждан, коммуникация с целью обеспечения общественного порядка на массовых мероприятиях, доклады на служебных совещаниях, профилактическая работа в образовательных учреждениях, оперативно-розыскные мероприятия с использованием социальных сетей и иных интернет-ресурсов и др.*).

Зачастую при обсуждении проблематики общения основное внимание фокусируется на речевой составляющей профессиональной коммуникации, в то время как другая сторона этого процесса – слушание – остается в тени. В работе И.Н. Бобровниченко с целью оптимизации общения оперативных сотрудников предлагается классификация людей на основе характерной для них манеры слушать. Так, автором выделяются три группы людей: внимательные слушатели; пассивные слушатели; агрессивные слушатели. Внимательные слушатели создают благоприятную атмосферу беседы, стимулируют говорящего к активности. Пассивные – вызывают у говорящего апатию и тем самым гасят его речевую активность. Агрессивные слушатели вызывают у говорящего негативные эмоции. Как видно, внимательные слушатели – это положительный тип слушателей, а пассивные и агрессивные – отрицательный. Соответственно, для обучения правильному слушанию собеседника автор приводится

следующие психологические приёмы, рекомендуемые для практического применения сотрудникам правоохранительных органов¹. Приведём их по указанному источнику.

Не молчите. Беспредметное говорение тоже не решает дела. Надо участвовать в беседе предметно. Для этого требуется подготовка.

Будьте «открытым» для собеседника. Представьте себе, что он сообщает вам очень важные сведения.

Старайтесь не напрягаться. Чем напряженнее вы будете держаться, тем неестественнее будете выглядеть. Напряжение сигнализируется мимикой, позой, жестами.

Говорите простым языком, короткими фразами, избегайте вычурных и труднопонимаемых слов.

Если речь зашла о неприятных вещах, не уходите от разговора. Достойная аргументация всегда уместнее и лучше понимается объектом.

Не надейтесь только на свою эрудицию. Всегда готовьтесь к взаимному общению — в этом залог успеха в достижении цели.

Слушание — это искусство, и им нужно овладеть постепенно и целенаправленно.

Не доминируйте в разговоре. Никто не любит, когда над ним довлечет чья-то сила.

Не увлекайтесь монологами. Длинный монолог не только утомляет других, но главным образом порождает у собеседника мысль о своей ущербности и неполноценности.

Не теряйте над собой контроля, не перебивайте собеседника, даже если вам не нравится, что он говорит.

Не ущемляйте чувства собственного достоинства общающегося с вами человека.

Не принимайте позы обороны. Напряжение мышц лица, рук свидетельствует о непринятии вами идеи говорящего. Собеседник начинает ощущать ваше состояние, а это не в вашу пользу.

¹ Бобровникий И.Н. Указ. работа.

*Социально-психологическая характеристика
коммуникативной компетентности
в деятельности участковых уполномоченных полиции*

Еще одно направление научно-прикладных исследований в области изучения и развития профессионально-коммуникативной компетентности сотрудников правоохранительных органов представлено работой авторского коллектива Воронежского института МВД России, посвященной коммуникативной составляющей деятельности участкового уполномоченного отделений полиции¹. Авторы отмечают, что коммуникативные знания, умения и навыки выступают инструментом достижения профессионально важного результата (например: получение информации о готовящемся преступлении и его предотвращение, воспитательное воздействие на гражданина и т.д.), при этом в качестве одного из главных показателей коммуникативной компетентности авторы предлагают рассматривать то, как происходит выбор способов коммуникации, а точнее сказать – как происходит оптимальный выбор – какие коммуникативные средства предпочитаются сотрудниками и какие личностные характеристики обуславливают их предпочтения в средствах общения. В этом ключе авторы отмечают, что «высокий уровень развития коммуникативной компетентности участкового уполномоченного есть производная от двух взаимосвязанных потенциалов: личностного (коммуникативные личностные качества) и технологического (совокупность коммуникативных знаний, навыков и умений)²». Сущностной характеристикой коммуникативной компетентности выступает способность сотрудника оказывать управляющее воздействие на ситуацию общения с различными категориями граждан в целях влияния на их юридически значимое поведение.

В указанной работе представлены результаты эмпирического исследования – как со стороны участковых уполномоченных (их представления о составляющих успешного профессионального общения, личностные характеристики, положительно влияющие на результативность деятельности, требующей коммуникации с

¹ Коммуникативная компетентность участкового уполномоченного милиции и её развитие : отчет о НИР (заключительный) / Воронежский институт МВД России. Воронеж, 2003. URL: 10.5.0.15.

² Коммуникативная компетентность участкового уполномоченного милиции и её развитие : отчет о НИР (заключительный).

гражданами), так и со стороны самих граждан – какими ожиданиями-требованиями характеризуются их представления о компетентном участковом уполномоченном.

Представленные в заключительном отчете результаты опроса показывают, что в качестве средств профессионального общения опрошенные участковые уполномоченные признают целесообразность применения таких умений, как:

умение осуществлять диагностику коммуникативной ситуации;

умение не допускать возникновения психологических барьеров;

умение устанавливать коммуникативный и психологический контакт;

умение задавать нужные вопросы;

умение активно слушать;

умение аргументировать свою речь;

умение ориентироваться на словарный запас собеседника;

умение играть нужную роль;

умение гибко менять тактику общения в зависимости от ситуации и состояния собеседника и др.

В качестве личностной составляющей коммуникативной компетентности участкового уполномоченного, выявленной с использованием Калифорнийского психологического опросника (СРІ), авторами работы был выделен и описан следующий комплекс личностных качеств: эмпатия, рефлексия, интеллектуальная эффективность, дипломатичность, терпимость и доверие к людям, доминантность, критичность, предприимчивость, гибкость в межличностных контактах, которые предлагается учитывать как психодиагностические критерии при решении кадровых задач территориальных органов – отбора на службу, аттестацию и т.п.

Проведенный в исследовании опрос граждан показал следующие ожидания, предъявляемые к компонентам профессионального мастерства участкового уполномоченного (табл. 2)¹.

Как видно по данным, представленным в таблице выше, гражданам чаще отмечали характеристики, которые позволяют участковым уполномоченным лучше ориентироваться по ситуации (гибкость поведения, владение приемами в зависимости от ситуации), в

¹ Коммуникативная компетентность участкового уполномоченного милиции и её развитие : отчет о НИР (заключительный).

том числе, возможно, проявлять снисходительность в отношении правонарушений со стороны граждан. Вместе с тем, по нашему мнению, такие показатели, как «эффективное самовыражение личностно-деловых качеств», «владение конкретными способами (приемами) деятельности в зависимости от ситуации», являются по своей формулировке слишком общими, размытыми, и потому смыслы, вкладываемые в их содержание респондентами исследования, могли быть весьма и весьма различными – как говорится, каждый мог в них увидеть то, что захотелось.

Таблица 2

Ожидания граждан относительно проявлений компетентности
участковых уполномоченных полиции

Параметры компетентности участковых уполномоченных полиции	Доля опрошенных граждан
Гибкость поведения	70%
Эффективное самовыражение личностно-деловых качеств	60%
Владение конкретными способами (приемами) деятельности в зависимости от ситуации	60%
Воздействие на отдельного человека, социальные группы (семью), общественные явления	54%
Владение стратегией и тактикой деятельности	35%
Владение механизмами, способами реализации профессиональной деятельности	29%

В целом в контексте изучения профессионально-коммуникативной компетентности по результатам проведенного опроса в исследовании отмечается, что для большинства граждан (83% из числа опрошенных) профессионально успешным участковым считается, прежде всего, сотрудник, находящийся в курсе событий, проблем, происходящих на обслуживаемом участке, а также способный быстро и эффективно повлиять на их ход (предупредить преступление, разрешить конфликт, перевоспитать и т. д.). Кроме этого, критериями профессиональной успешности участкового, по мнению граждан, является знание законов и умение их применять (67%), способность общаться с окружающими людьми (61%).

Анализ мнений экспертов, участковых, граждан позволил авторам научного отчета выстроить рейтинг коммуникативных личностных качеств участкового уполномоченного:

- социальная активность (предприимчивость, высокий уровень общительности, нацеленность на установление многочисленных социальных контактов), основанная на осознании коммуникативной природы своей профессиональной деятельности;
- способность к получению информации обо всех событиях, происходящих на обслуживаемом участке, имеющих правовое значение;
- интеллектуальная полноценность, позволяющая ориентироваться в разнообразии коммуникативных способов выполнения профессиональной деятельности, включающая знание социальных норм и правил взаимодействия с окружающими людьми;
- тонкая наблюдательность, способность правильно определять личностные особенности и эмоциональные состояния других людей, эмпатия и проницательность в общении;
- способность воздействовать на психологическое состояние собеседников (правосознание отдельного человека, социальные группы) и сознательно управлять этим влиянием в ходе профессионального общения;
- способность к быстрому установлению контактов с новыми людьми, к продуктивному общению, в ходе которого достигается необходимый профессиональный результат;
- способность выбирать адекватные способы обращения с окружающими людьми и реализовывать эти способы в процессе профессионального взаимодействия, гибко строить и перестраивать общение в зависимости от ситуации;
- уверенность в себе;
- способность к самоконтролю в ситуациях профессиональной деятельности (умение управлять собственным эмоциональным состоянием, речью, элементами невербалики);
- способность к быстрой реакции в условиях дефицита времени;
- умение отстаивать свою точку зрения, аргументированно защищать свою позицию, последовательность и логичность в высказываниях;
- доступность, простота, открытость¹.

¹ Коммуникативная компетентность участкового уполномоченного милиции и её развитие : отчет о НИР (заключительный).

1.3. ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ФОРМИРОВАНИЮ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ МВД РОССИИ

В диссертационной работе Ю.В. Голубева, посвященной формированию коммуникативной компетентности курсантов военного института внутренних войск МВД России, предлагается авторская модель формирования коммуникативной компетентности курсантов военного института внутренних войск МВД России на основе междисциплинарной интеграции. Модель спроектирована автором с учетом социального заказа, определены педагогические условия, предложены критерии и показатели для оценивания сформированности коммуникативной компетентности курсантов военного института внутренних войск МВД России¹.

В монографии В.С. Романюка, посвященной формированию коммуникативной культуры курсантов образовательных учреждений МВД России², актуальность изучаемого явления обосновывается тем, что «только при достаточно высоком уровне сформированности коммуникативной культуры сотрудников ОВД открываются перспективы дальнейшей профессиональной деятельности, требующей установления разнообразных деловых контактов. Поэтому курсанты образовательных учреждений МВД России должны быть хорошо подготовлены к налаживанию продуктивного взаимодействия с населением в ходе профессиональной деятельности и установлению необходимых профессионально-деловых отношений на основе сотрудничества, взаимоуважения, поддержки и отстаивания справедливости». Характеризуя психолого-педагогические аспекты коммуникативной культуры курсантов образовательных организаций МВД, автор отмечает необходимость целенаправленного формирования коммуникативной культуры на этапе профессиональной подготовки, разработки соответствующих образовательных технологий для реализации данной задачи в учебном процессе и внеучебной деятельности курсантов. Вместе с тем в работе отмечается

¹ Голубев Ю.В. Формирование коммуникативной компетентности курсантов военного института внутренних войск МВД России на основе междисциплинарной интеграции : автореф. дис. ... канд. пед. наук. Пермь, 2013.

² Романюк В.С. Формирование коммуникативной культуры курсантов образовательных учреждений МВД : монография. Казань : Казанский юридический институт МВД России, 2010. 127 с.

ошибочность существующего среди преподавателей высшей школы мнения о том, что коммуникативная культура формируется в учебно-воспитательном процессе автоматически, а наиболее высокого уровня она достигает в профессиональной деятельности в результате многолетнего опыта. В качестве доказательства некорректности таких представлений автор приводит аргументы об отсутствии в результатах исследовательской деятельности и наблюдений в практическом опыте, которые подтверждали бы прямую зависимость между стажем работы специалиста и уровнем коммуникативной культуры¹.

Для продуктивного общения курсантов образовательных учреждений МВД России необходимо сформировать коммуникативные и социальные установки на общение. Под коммуникативными установками подразумевается готовность вступить в контакт, ориентация на диалогическое общение, именно диалогическое, основанное на субъект-субъектном принципе. Необходима сформированность социальных установок, предполагающих принятие гражданина таким, какой он есть: это объективное понимание его, уважение его права на принятие собственного решения; терпимость к недостаткам, готовность взять на себя ответственность за принятие решения.

Чтобы сотрудник МВД России мог успешно реализовать эти установки, ему необходимо владеть вербальными и невербальными коммуникативными техниками – совокупностью средств и приемов, используемых в процессе общения для достижения желаемых эффектов, овладение которыми характеризуют не только коммуникативные способности, но и этические ценности и установки².

Основа коммуникативной культуры сотрудника МВД России – социальный интеллект как устойчивая, основанная на специфике мысленных процессов и эффективного реагирования способность понимать самого себя, других людей, их взаимоотношения и прогнозировать межличностные события.

Формированию социального интеллекта способствует прежде всего наличие сензитивности – особой, имеющей эмоциональную природу чувствительности к психическим состояниям и проявлениям других людей. Наличие такого качества является и показателем нравственной культуры человека, его культуры чувств.

¹ Романюк В.С. Указ. работа.

² Там же.



Рис. 3. Компоненты коммуникативной культуры (по В.С. Романюку)

Кроме того, коммуникативную культуру сотрудников МВД можно рассматривать и как совокупность культуурообразующих компонентов, которыми являются:

– эмоциональная культура, или культура чувств, представляющая собой адекватное реагирование на окружающую действительность;

– культура мышления, предстающая в виде специфических форм познавательной деятельности, направленной на восприятие и порождение текстов, соответствующих замыслу и достоверно отражающих действительность;

– культура речи, представляющая совокупность знаний, умений и навыков, обеспечивающих автору речи незатрудненное

построение речевых высказываний для оптимального решения задач общения (речь устная, письменная)¹.

В качестве факторов, придающих динамичность всей системе коммуникативной культуры сотрудника МВД России, выступают коммуникативные потребности – внутренние сущностные силы человека, побуждающие его к различным формам коммуникативной деятельности; коммуникативная активность – уникальная возможность для самораскрытия и для коммуникативного саморазвития; коммуникативная рефлексия – раскрывает внутренние резервы человека, позволяет объединить значения и смыслы в единую динамическую систему, исследовать, что, как, зачем, почему происходит в коммуникативном взаимодействии, регулирует отношения социального педагога к себе, к другому, к окружающему миру, инициирует изменения в совместном коммуникативном пространстве с другими.

Коммуникативные потребности, коммуникативная активность и коммуникативная рефлексия находятся в отношениях взаимодополнения и взаимозависимости. Первоначально актуализируются коммуникативные потребности курсанта, их реализация осуществляется через коммуникативную активность. В свою очередь, коммуникативная рефлексия стимулирует актуализацию коммуникативных потребностей и реализацию коммуникативной активности.

В контексте содержания профессионально-коммуникативной компетентности сотрудников правоохранительных органов среди множества умений, необходимых сотруднику МВД, наибольший акцент ставится на умении слушать, точно воспринимать и осмысливать проблемы граждан, умении управлять процессом общения – умении занимать и удерживать определенную ролевую позицию в процессе общения, задавать вопросы, брать инициативу в общении и передавать ее (в случае необходимости) гражданину, поддерживать её; на владении невербальными средствами общения. Последовательно реализуя идею о том, что коммуникативная компетентность требует систематической целенаправленной работы по ее развитию на этапе вузовской подготовки сотрудников для правоохранительных органов, Романюк В.С. в указанной монографии акцентирует внимание на необходимости специализированной подготовки профессорско-преподавательского состава к учебно-воспитательной работе по формированию коммуникативной культуры курсантов и предлагает для этой цели соответствующий авторский курс.

¹ Романюк В.С. Указ. работа.

1.4. ОТДЕЛЬНЫЕ НЕБЛАГОПРИЯТНЫЕ ЯВЛЕНИЯ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОМ ОБЩЕНИИ СОТРУДНИКА ПОЛИЦИИ, СНИЖАЮЩИЕ ЕГО ЭФФЕКТИВНОСТЬ

Общение – процесс динамичный, разворачивающийся в конкретный период времени и в конкретной ситуации. То, какие средства взаимодействия с собеседником будут уместны в том или ином случае, зависит от характеристик как самого субъекта профессионального общения (его цели, предпочтительные средства, качества личности, состояния эмоционально-волевой сферы, отражающиеся в настроении, работоспособности сотрудника, владении собой и т.п.), так и от характеристик собеседника (теперь уже цели собеседника, предпочтительные средства общения, качества личности, состояния эмоционально-волевой сферы – настроение, работоспособность и т.п.). Среди психологических явлений, способных влиять на выбор средств общения, могут наблюдаться разного рода психологические явления, которые могут иметь временный характер, или же, наоборот – воздействовать на поведение личности достаточно продолжительное время. Далее в своей работе мы уделим внимание двум таким явлениям: во-первых, профессиональная деформация, которая может иметь место быть у сотрудника полиции и проявлять себя в общении с гражданином, во-вторых, категории граждан, которые находятся в психически неадекватных состояниях. Причины психически неадекватного состояния у гражданина, с которым взаимодействует сотрудник полиции, могут быть весьма различные – начиная от переживаний, связанных с тем, что гражданин стал потерпевшим в той или иной ситуации, или свидетелем преступления, совершенным в отношении близкого человека, и заканчивая наличием психических расстройств или же состоянием опьянения под воздействием каких-либо веществ. Разная природа психически неадекватных состояний приводит к сходным поведенческим проявлениям у гражданина, с которым общается сотрудник полиции, – от повышенного трудноуправляемого состояния эмоционального возбуждения, проявлений агрессии до заторможенности и отсутствия реагирования на вопросы и обращение со стороны сотрудника.

Коммуникативные аспекты профессиональной деформации в деятельности сотрудников правоохранительных органов

Профессиональная деформация в контексте деятельности сотрудников правоохранительных органов чаще всего рассматривается в морально-этическом аспекте – с точки зрения ценностей личности, влияния ее поступков на общество. Профессиональная деформация проявляется через изменение качеств личности, стереотипов восприятия, ценностных ориентаций, характера, способов общения и поведения, появляющихся под влиянием выполнения профессиональной роли. Говоря о профессиональной деформации личности, предполагают, что под воздействием профессиональной деятельности у сотрудника правоохранительных органов проявляются отклонения и в профессиональной реализации, и в личной жизни.

Нас данное явление интересует как социально-психологическое условие профессионального общения сотрудника с гражданами и в служебном коллективе. Именно с точки зрения профессиональной деформации реализован подход к пониманию профессионально-коммуникативной компетентности сотрудников правоохранительных органов в работе авторского коллектива Белгородского юридического института МВД России. Авторами отмечаются следующие признаки профессионально-коммуникативной деформации сотрудника ОВД – «закрепленные в сознании нарушения общепризнанных этических, этикетных, лингвистических и экстралингвистических норм, препятствующие профессионально эффективному взаимодействию¹». Данные нарушения проявляются в следующих ситуациях профессионально-служебной деятельности сотрудников правоохранительных органов:

1) злоупотребление властью, превышение полномочий в отношениях с гражданами, грубость по отношению к ним, несоблюдение конституционных прав человека и гражданина, унижение чести и достоинства, неоказание помощи, неоправданное применение физической силы, специальных средств и оружия;

2) пренебрежение правилами служебного этикета в отношениях с гражданами, коллегами и начальством;

¹ Коммуникативная деформация сотрудников органов внутренних дел : отчёт о НИР (заключительный) / Белгородский юридический институт МВД России. Белгород, 2011.

3) бескультурье в речи, злоупотребление жаргоном криминального мира, использование нецензурных выражений; перенесение особенностей служебного общения и отдельных профессиональных способов и приемов деятельности на внеслужебные сферы – властно-командный тон, тотальное использование жаргона (профессионального и уголовного), речевых штампов, ненормативной лексики, неуместное обращение к профессиональному юмору;

4) формально-бюрократические методы руководства (высокомерие, грубость, бездушное отношение руководителей коллективов ОВД к своим подчиненным);

5) конфликтный социально-психологический климат в коллективах ОВД; становление конфликта как нормы служебных отношений.

В работе приведены примеры того, что деформация коммуникативных качеств сотрудника ОВД негативно сказывается на выполнении им своих служебных обязанностей. Так, «по отношению к людям и, прежде всего, к объектам своей служебной деятельности формируется предвзятое отношение, состоящее в том, что в человеке отыскивается и принимается во внимание, прежде всего, то, что подтверждает профессиональные стереотипы («любой гражданин – потенциальный правонарушитель», «докажи, что ты невиновный», «преступник, а тем более рецидивист не подлежит исправлению» и т.п.) и откидывается как случайное и неважное все другое. Проявляется склонность к обвинению как внутренняя установка сотрудника ОВД на виновность подозреваемого, однобокое толкование, недооценка его доводов»¹.

По мнению авторского коллектива, в профилактике коммуникативной деформации личности сотрудников ОВД большую роль играет обеспечение их профессионально-нравственной надежности, одним из элементов которой выступает соответствие морально-психологических аспектов личности сотрудника требованиям профессии².

Ключевым явлением, через призму которого рассматривается проблематика коммуникативных деформаций сотрудников органов внутренних дел, является коммуникативная культура личности. Ее содержание и уровень определяются по степени владения

¹ Коммуникативная деформация сотрудников органов внутренних дел : отчёт о НИР (заключительный).

² Там же.

литературным языком (его нормами, стилистическими, лексическими и грамматико-семантическими ресурсами), используемом в различных условиях коммуникации сотрудника ОВД. Различные аспекты речевой коммуникации сотрудников обсуждаются в работе: содержательность речи, ее выразительность, логичность, использование слов-паразитов и т.п. Авторами в значительной мере охарактеризован филологический ракурс проблемы, даются развернутые описания-рекомендации сотрудникам, позволяющие им идентифицировать в своей речи и речи окружающих ситуации непродуктивного построения коммуникации.

Самостоятельным вопросом, обсуждаемым в работе, является этичность речи, а точнее наличие сквернословия, препятствующего этичности речи. Отмечается, что сквернословие является одним из признаков коммуникативной деформации. Употребление ненормативной лексики сотрудниками ОВД авторы заключительного отчёта оценивают негативно. Доводы о «положительных» сторонах брани ими опровергаются: «очень часто сотрудники правоохранительных органов используют в речи ненормативную лексику, обесцененные (матерные) слова и выражения в качестве повышения эффективности общения. Как правило, в тех служебных коллективах, где имеются подобного рода факты либо встречаются достаточно часто, у сотрудников формируются чувства вседозволенности, отрицания общенравственных ценностей. Использование недопустимого стиля общения снижает результативность их служебной деятельности»¹.

В качестве мер профилактики коммуникативной деформации сотрудника и служебного коллектива предлагается:

- создавать в служебных коллективах здоровый нравственно-психологический климат, доброжелательное отношение руководства к сотрудникам;
- информировать сотрудников по проблеме сквернословия, осуждать руководящим звеном и служебным коллективом нарушение норм общения.

В более широком контексте понимания личности воздействие профессиональной деформации на деятельность в юридической сфере происходит вследствие возникновения правового нигилизма, который проявляется в неуважительном отношении к праву и подталкивает решать проблемы граждан не на правовом уровне, а также

¹ ¹ Коммуникативная деформация сотрудников органов внутренних дел : отчёт о НИР (заключительный).

в проявлении эмоциональной холодности и цинизма, доходящих до безразличия к судьбе граждан. Зачастую человек, вынужденный прибегнуть к помощи правоохранителей, находится в негативном эмоциональном состоянии, испытывая тревогу, страх, переживает депрессию, может быть перевозбужденным или заторможенным. Некоторые правоохранители не способны проявить человеческое сочувствие. В профессиональном общении гражданин воспринимается как объект воздействия, а его проблемы – как поломка, которую нужно устранить. В профессиональном общении это проявляется как эмоциональная холодность. Помимо выше обозначенного снижения уровня коммуникативной культуры путем сквернословия, снижение культуры общения происходит при использовании уголовного жаргона – сначала для взаимодействия с соответствующим контингентом, так сказать для лучшего понимания, а затем и в повседневном общении¹.

*Взаимодействие сотрудников полиции с лицами,
находящимися в психически неадекватных состояниях²*

Психически неадекватное состояние: понятие, механизмы формирования, виды.

Неадекватность – это рассогласованность отдельных актов психической деятельности либо их совокупности обстоятельствам извне. К примеру, паранойе свойственно эмоциональное несоответствие. Иначе говоря, непонятное и аномальное проявление эмоций в качестве отклика на внешний возбудитель, либо отсутствие реагирования на условие, пробудившее его³.

Часто несоответствие поведенческого реагирования отмечается у субъектов, страдающих патологией психоневрологического характера, зависимостью от потребления наркотических препаратов и спиртосодержащих жидкостей⁴.

¹ Ермаков А.Г. Подготовка участковых уполномоченных полиции в вузе МВД России. СПб : Издательство «Речь», 2013. 120 с.

² Параграф подготовлен совместно с Мошкиной В., выпускницей факультета психологии Сибирского института бизнеса, управления и психологии.

³ Жариков Н.М. Судебная психиатрия : учебник : гриф УМО по медицинскому образованию. М. : Норма, 2016. 651 с.

⁴ Незнанов Н.Г. Психиатрия : учебник. М. : ГЭОТАР-Медиа, 2016. 738 с.

Помимо прочего, неадекватность может наблюдаться на пубертатном этапе взросления в качестве поведения, отходящего от социальных границ. Неадекватность ярче проявляется при невозможности адаптироваться к среде либо сложным житейским ситуациям.

Дабы выявить факторы, порождающие неадекватное поведение, необходимо разобраться, что подразумевает понятие «адекватность». Определение данного термина довольно расплывчато, поскольку часто граница между аномальностью и нормой стерта. Например, определенная манера поведения у одного лица окружающим кажется органичной и нормальной, но у другого субъекта вызывает осуждение и неприятие. Избыточную экстравагантность юной особы примут за проявление индивидуальности и стиля, аналогичный образ у пожилой леди вызовет насмешку и порицание. Другими словами, социум посчитает пожилую даму в экстравагантном наряде, не подходящем возрастному периоду, неадекватной¹.

Неадекватность, с позиции психологической науки, – это поведенческое реагирование, не отвечающее окружающей действительности, отходящее от общеустановленных нормативных постулатов и правил². Другими словами, под неадекватностью подразумевают отклонение поведения, притязаний человека, его планов от граней установленных норм, элементарного благоразумия, за пределы поведения, считающегося естественным для получения оптимального результата, обоюдодовыгодного для субъектов, которые включены во взаимодействие.

Неадекватные индивиды совершают неприемлемые и аномальные поступки намеренно, осознавая это. Действуя неадекватно, субъект сознательно стремится разрушить либо деформировать установленные нормы социума в собственную пользу, дабы получить определенную выгоду материального или психологического характера.

Состояние неадекватности может наступать вследствие следующих факторов³:

- врожденных личностных свойств;
- индивидуальных черт характера (эгоцентризма, азартности, лидерских качеств, гиперболизированной половой тяги);

¹ Классификации болезней в психиатрии и наркологии / под ред. М.М. Милевского. М. : Триада-Х, 2014. – 326 с.

² Жариков Н.М. Указ. работа.

³ Там же.

- социальных жизненных условий;
- экономического благополучия;
- положения в социуме;
- семейных взаимоотношений;
- сильного стресса;
- психологической травмы;
- тяжелых недугов, травм;
- межличностных взаимоотношений, например взаимодействие с индивидом, показывающим негативную модель поведения;
- психических отклонений;
- избытка обязанностей (необходимость отвечать нормам и стандартам, урезанные сроки выполнения задач вынуждают людей брать излишнее количество обязанностей, боязнь невозможности достичь намеченного плохо отображается на поведенческом реагировании);
- употребления спиртосодержащих напитков;
- наркозависимости.

Причин, провоцирующих неадекватность поведения, помимо приведенных, может быть масса. Однако нужно помнить, что зачатую суть проблематики многогранна и многокомпонентна.

Признаков неадекватности бывает множество. Перечислим самые распространённые проявления состояния неадекватности¹.

В первую очередь, это непредсказуемые перемены настроения полярного характера (плохое настроение сменяется эйфорией, хорошее – плохим) и неожиданное реагирование на людей (в частности, излишне импульсивное поведение). Мимика и жесты индивида, находящегося в описываемом состоянии, не отвечают происходящему. Таким субъектам присуща чрезмерная театрализованность, суетливость, излишняя жестикуляция либо, напротив, неестественное спокойствие, несоответствующее обстановке, замерший неморгающий взгляд непосредственно в глаза собеседнику.

Неадекватный человек склонен перебивать беседующих, недослушивает их доводы и суждения, может вообще не слушать окружающих, либо озвучивать собственное мнение не по теме, часто проскакивают безапелляционные заявления. Индивиды в состоянии неадекватности нередко высказывают мнение совершенно неуместно. Могут переводить предмет беседы в абсолютно иное русло.

¹ Незнанов Н.Г. Указ. работа.

Болтают больше о собственной персоне. Речь их наполнена бранными словами, грубыми выражениями, сленговыми оборотами. Помимо этого, могут использовать демонстративно заумные предложения в обыденной бытовой беседе.

Во внешнем облике отмечается неуместный подбор одежды, стиль, несоответствующий мероприятию или обстановке, вычурные или вызывающие наряды. Внешность также претерпевает изменения: ярко окрашенные локоны, необычная прическа, вызывающий макияж, чрезмерный пирсинг, «тоннели» в ушных раковинах, множество татуировок, шрамирование.

Люди, находящиеся в неадекватном состоянии, склонны воспринимать «в штыки» всякие суждения и идеи оппонентов при разговоре, невзирая на их аргументированность и логичность. Также им свойственны повышенная обидчивость, неадекватная реакция на дружеские подтрунивания, шутки.

Неадекватность поведения может выражаться в агрессивности, подозрительности, двигательной расторможенности, суицидальных попытках или склонности к самоповреждению, аморальных действиях, асоциальных поступках, конфликтности, нарушении социального взаимодействия, категоричности высказываний.

Одним из вариантов проявления состояния неадекватности является так называемый аффект неадекватности – стабильное негативное эмоциональное состояние, зарождающееся вследствие неудачи, провала и характеризующееся игнорированием факта фиаско либо нежеланием принять ответственность за неуспех. Возникает вследствие условий, повлекших за собой возникновение у субъекта потребности сбросить неверно сложившуюся у него высокую самооценку и завышенную степень притязаний¹.

Признать собственную несостоятельность для индивида означает пойти вопреки имеющейся потребности сбросить собственную самооценку. Однако допустить это он не желает. Отсюда зарождается неадекватное реагирование на свой провал, проявляющееся в виде аффективных поведенческих реакций.

Аффект неадекватности является своеобразной защитной реакцией, которая позволяет выйти из конфронтации ценой отклонения адекватного восприятия реальности: индивид сберегает высокую степень притязаний и завышенную самооценку, сторонясь при этом понимания собственной несостоятельности, которая и стала

¹ Жариков Н.М. Указ. работа.

причиной неудачи, избегая зарождающиеся колебания относительно собственных навыков.

Аффект неадекватности может ограничиться одной областью притязаний индивида, однако может нести генерализованный характер, овладевая личностью субъекта целиком. Личность в описываемом состоянии характеризуются недоверчивостью, агрессивностью, обидчивостью, подозрительностью и негативизмом, что при продолжительном пребывании в подобном состоянии ведет к выработыванию соответствующих черт характера.

Аффективные личности часто пребывают в устойчивой конфронтации с окружающими. Поэтому они различными путями пытаются компенсировать собственные плохие позиции, стараются привлечь симпатию к своей индивидуальности и внимание, тем самым стремятся удовлетворить собственные притязания на хорошие позиции, оправдать личную самооценку. Подобные действия ставят таких людей в абсолютную подчиненность мнению окружения, зависимость от одобрения, оценивания коллективом. Такая подневольность может выражаться в двух контрастных проявлениях: в предельной податливости групповому влиянию и негативистическом сопротивлении групповому воздействию. У взрослого лица наличие устойчивого аффекта неадекватности часто обусловлено особенностями личности.

Чтобы понять, что означает эмоциональная неадекватность, необходимо выяснить, что собой являют эмоции. Данный термин означает реакции человеческих субъектов, проявляемых в виде индивидуально окрашенных переживаний, отражающих важность для них воздействующего раздражителя либо итога собственного действия (неудовольствие или удовольствие).

Термин «адекватность» подразумевает «соответствие». Под адекватностью эмоционального реагирования имеется в виду, что в конкретной ситуации переживания человека должны соответствовать именно этой ситуации. Рассматриваемое понятие выражается несогласованностью эмоционального реагирования и побудителя, вызвавшего их. Притом характер эмоций часто бывает диаметрально противоположным ожидаемой реакции. Например, смех, веселье при получении известия о серьезном недуге у собственного ребенка. Иначе говоря, если человека ударили, ему больно, он должен разозлиться, заплакать, обидеться либо ощутить иные подобные эмоции. При неадекватности эмоций индивид может отреагировать смехом на удар.

Эмоциональная неадекватность может являться признаком шизофрении.

Можно выделить такие вариации неадекватности эмоций, как: парамимия, паратимия, эмоциональные амбивалентность, парадоксальность, эхомимия и автоматизмы.

Эмоциональная парадоксальность обусловлена превалированием связей по контрасту. Выражается в стремлении причинить вред или неприятности индивидам, которых сам больной особенно любит. Например, непреодолимое желание сквернословить во время богослужения, возникающее у истинно религиозного субъекта. Также сюда можно отнести и своеобразное удовольствие от зубной боли или удовольствие от осознания унижения.

Возникновение переживаний, неуместных в конкретной ситуации, называется паратимией. Например, человек сообщает о радостном моменте со слезами. Подобное изменение выражения эмоций зарождается при повреждениях коры головного мозга. Иначе эмоциональная парадоксальность проявляется ослаблением нормальных эмоциональных реакций на значимые события на фоне усиления ответного реагирования на несущественные сопутствующие события. При этом эмоциональные реакции индивида трудно предсказуемы. К примеру, человек остается безучастным при трагическом событии, но будет истошно рыдать над сорванным цветком.

Проявлением эмоциональной неадекватности считается гримасничанье, выраженное в утрированных, преувеличенных, быстро сменяющихся мимических движениях. Характер экспрессивности и эмоциональная наполненность гримас ситуации не соответствует.

Парамимией называют несоответствие мимических реакций содержанию эмоционального настроения индивида. Выражается в патологическом возбуждении двигательного характера, возникающего в мимических мышцах. Кое-какая произвольность мимических сокращений, их однонаправленность сохраняется при внешнем проявлении определенной эмоции. Также парамимия проявляется разной интенсивности сокращениями отдельных групп мимических мускул. При этом их скоординированность и синергизм утрачиваются. Это приводит к сочетанию разных, нередко полярных мимических движений.

Эмоциональная амбивалентность обнаруживается в ощущении различных эмоций в отношении одного объекта. «Несдерживание» эмоций возникает у субъектов, страдающих параличом либо возрастным слабоумием. Аффекты быстро зарождаются и практически

мгновенно исчезают. Любая мелочь может ввергнуть в отчаяние таких людей или же, наоборот, осчастливить их.

Эмоциональные автоматизмы выражаются в ощущении чужеродности собственных чувств. Индивиду кажется, что эмоции вызваны извне, а не принадлежат ему. Эхомимия проявляется автоматизмом воспроизведения ярких проявлений эмоций партнера. Люди неосознанно копируют жесты, интонацию, выражение лица.

Таким образом, психическая неадекватность представляет собой особое состояние человека, главным признаком которого является несоответствие эмоционального и поведенческого его реагирования на события, предметы и явления окружающего мира объективным обстоятельствам.

Типичные проблемы в общении сотрудников полиции с психически неадекватными людьми

Типичные проблемы, которые испытывают сотрудники полиции в процессе общения с психически неадекватными людьми, можно считать специфическими коммуникативными барьерами, обусловленными самими проявлениями психической неадекватности.

В первую очередь, это проблема немотивированных вспышек агрессии, которые являются частым проявлением психически неадекватного состояния.

Проявление агрессии в любых её формах, не имеющих объективных оснований для их возникновения и проявления, всегда продуцирует конфликтогенность самой ситуации общения.

Чрезмерная раздражительность лица, находящегося в психически неадекватном состоянии, делает ситуацию общения не только сложной, но и непредсказуемой.

Сотрудник полиции не может предугадать, каким образом психически неадекватное лицо отреагирует на его слова или поступки. Немотивированная вспышка агрессии может стремительно перерасти в асоциальное поведение с непредсказуемыми последствиями для окружающих людей, в том числе и для самого сотрудника полиции.

Проблема усугубляется ещё и тем, что психически неадекватное лицо обычно склонно провоцировать окружающих на конфликт, и отсутствие ожидаемой реакции на такие провокации может не

только не снизить уровень напряжения, но и, напротив, повысить его.

Специалистами отмечается, что проблема непредсказуемости поведения психически неадекватного человека очень часто бывает сопряжена с проблемами пределов допустимой самообороны и оценки степени профессиональности поведения полицейского в целом.

Проявление психически неадекватным лицом немотивированной агрессии существенным образом затрудняет общение сотрудника полиции с его ближайшим окружением. Речь в данном случае идёт о том, что при совершении правонарушения необходимо собрать максимум сведений о самом человеке, его поведении, предшествовавшем совершению правонарушения, об обстоятельствах произошедшего. Очевидно, что родственники, соседи, прочие представители ближайшего окружения психически неадекватного правонарушителя, испытывавшие на себе агрессивные вспышки, обычно становятся критически настроенными к человеку и его поведению, с большой долей вероятности могут быть склонны к преувеличению негативных характеристик и разного рода искажениям информации.

Следует отметить, что немотивированные вспышки агрессии могут быть направлены не только вовне, но и на самого себя.

Это так называемая аутоагрессия, которая может быть чревата причинением психически неадекватным лицом вреда своему здоровью и даже жизни. В данном случае мы вновь сталкиваемся с проблемой выбора сотрудником полиции форм вербального и невербального поведения, которые могли бы предотвратить наступление неблагоприятных последствий в условиях жёсткого ограничения времени.

Значительные сложности представляет достаточно распространённая ситуация, когда психически неадекватное лицо находится в состоянии бреда. Состояние бреда, во-первых, препятствует установлению объективной картины происшествия, так как в словах психически неадекватного человека реально имевшие место события сочетаются с вымышленными.

Во-вторых, при наличии бреда человек может вовсе уходить от контакта, подозревая любого другого в дурных намерениях, в слежке за ним.

В-третьих, бред нередко сопровождается мистификацией, элементами религиозной тематики и экстрасенсорики, что уводит общение в плоскость иррационального.

Поведение человека, находящегося под воздействием бредовых идей, часто сопряжено с планированием каких-либо действий, связанных с содержанием бреда, что также делает его непредсказуемым и может быть опасным для окружающих, в том числе и для сотрудника полиции, если психически неадекватное лицо персонифицирует в нём врага.

При наличии галлюцинаций установление контакта с психически неадекватным лицом становится ещё более проблематичным. В таком состоянии восприятие времени, пространства, окружающих людей и событий, обращённой речи оказывается сильно искажённым, что создаёт ситуацию, при которой сотрудник полиции вынужден изыскивать возможности для максимально оперативной связи со специалистами-медиками, во избежание деструктивных поведенческих реакций лица, пребывающего в психически неадекватном состоянии.

Вне зависимости от отдельных параметров проявления психически неадекватного состояния можно выделить общий для любой ситуации перечень типичных трудностей, которые приходится испытывать сотруднику полиции в общении с психически неадекватным лицом:

неготовность психически неадекватного лица идти на контакт, вплоть до категорического отказа и ухода от общения;

необходимость действовать в ситуации неопределённости и повышенного риска деструктивных поведенческих реакций;

высокий риск искажения объективной картины происходящего;

преодоление этих трудностей требует хорошего развития навыков саморегуляции собственного психоэмоционального состояния, стрессоустойчивости, гибкости, развитой эмпатийности, навыков вербальной и невербальной коммуникации.

Выводы по главе 1

Подводя итоги теоретического анализа содержания профессионально-коммуникативной компетентности, отметим следующие основные результаты.

В понимании коммуникативной компетентности выделяются два направления: одно акцентирует деятельностный характер этого феномена, другое – его личностную сущность. В первом случае акцентируются знания, умения, навыки, а также способы выполнения

коммуникативной деятельности. Во втором подходе коммуникативная компетентность рассматривается как сложное интегративное качество личности, опосредующее коммуникацию и обеспечивающее эффективность общения. В современных исследованиях коммуникативная компетентность изучается как интегральный психологический феномен, включающий взаимосвязанные компоненты: личностные, ценностно-смысловые, мотивационные, когнитивные, эмоциональные и поведенческие.

Коммуникативная компетентность включает умение организовывать межличностное пространство, осознание потребностей, ценностных ориентаций, перцептивные умения, возможности в освоении норм и ценностей других социальных групп и людей, своих чувств, психологических состояний.

В структуре коммуникативной компетентности выделяют компоненты: 1) умения и навыки, обеспечивающие индивиду контакты с окружающими; 2) личностные особенности – Я-концепция, баланс между гибкостью и ригидностью поведения, локус контроля; 3) ситуативная адаптивность, в том числе представленная осознанием границ профессиональной и общей коммуникативной компетентности; 4) осознание деятельностного характера социальной и физической среды, окружающей человека, и способность воздействовать на нее для достижения своих целей, а в условиях своей работы – делать свои действия понятными для других; 5) свободное владение вербальными и невербальными средствами социального поведения.

Применительно к профессиям категории «человек – человек» главной особенностью формирования и развития коммуникативной компетентности является сложность и многокомпонентность психотехнологии общения, в которую входят и обязательная коммуникативная подготовка, и необходимость постоянного изучения партнёра, прогнозирования развития коммуникативной ситуации, и способность к доведению контакта до уровня доверительного общения, и навыки воздействия на партнёра в целях достижения целевых ориентиров общения, и грамотное управление процессом общения на всех его этапах.

Успешность коммуникации по-разному трактуется в зависимости от типа общения и подхода к его пониманию. В том числе успешной считается коммуникация, участники которой либо достигли своих целей, либо в их позициях произошли изменения, которые рассматриваются ими как позитивные.

Выделяют различные типы взаимодействия, связанные с существованием двух разных позиций участников коммуникации: субъект-объектной и субъект-субъектной. Субъект-объектное общение предполагает, что один партнер выступает в роли активного, воздействующего, управляющего, а второму отведена роль объекта воздействия, манипуляции со стороны первого. Такая коммуникация часто возникает между руководителем и подчиненным, педагогом и учеником и реализуется через приказы, предписания, поучения и т.п., в форме доминирования, манипуляции и соперничества. Субъект-субъектное общение предполагает равенство психологических позиций, при котором оба участника выступают как активные субъекты коммуникации. Партнеры в равной мере воздействуют и испытывают воздействие, могут рассматривать точку зрения другого и пр. Такая коммуникация часто возникает в дружеском общении, но элементы такого общения присутствуют и в деловом общении, что связано с ростом важности гуманистической ориентации в различных видах деятельности, которая и предполагает смещение акцента с глубоко практических, утилитарных целей взаимодействия на личностные, связанные с внутренним миром человека. Такая направленность в общении реализуется в таких его формах, как партнерство и содружество. Субъект-объектная ориентация в коммуникации предполагает утилитарные цели общения: «я хочу чего-то добиться от партнера, убедить его в чем-то» и т.п., он для меня – средство реализации моих целей. Субъект-субъектная ориентация в общении предполагает не утилитарные цели общения и учет того обстоятельства, что партнер является субъектом, а значит способен к спонтанности, непредсказуемой активности, творчеству и т.п. Если говорить о содержательной стороне целей в субъект-субъектной коммуникации, то они чаще всего расплывчаты и связаны с такими понятиями, как личностное развитие, познание человеческой сущности, себя и партнера.

Субъект-объектное общение составляет до 50% схем профессионального общения сотрудника правоохранительных органов. Субъект-субъектное общение реализуется как в ситуациях общения сотрудника с потерпевшими, так и во многих других ситуациях, когда сотрудник правоохранительных органов и другое лицо одинаково заинтересованы в общении друг с другом. Такие схемы предполагаются в моделях партнерства. Субъект-субъектное общение строится на основе культуры общения как единства социально, служебно и лично значимых ценностей, установок, норм, правил

поведения и общения, необходимых для социально-ориентированного взаимодействия сотрудников правоохранительных органов с другими сотрудниками и гражданами в процессе решения служебных и социальных задач и отвечающих требованиям законов, морали и этикета.

Личностная составляющая коммуникативной компетентности участкового уполномоченного включает такие качества и способности, как эмпатия, рефлексия, интеллектуальная эффективность, дипломатичность, терпимость, доверие к людям, доминантность, критичность, предприимчивость и гибкость в межличностных контактах.

Среди профессионально значимых психологических качеств сотрудника правоохранительных органов выделяют высокий уровень социальной (профессиональной) адаптации, коммуникативную компетентность, нервно-психическую (эмоциональную) устойчивость, высокий уровень интеллектуального развития (познавательная активность), организаторские способности.

Коммуникативный аспект деятельности следователя заключается в его общении: с подследственным (умение установить с ним контакт требует настойчивости, выдержки и крепких нервов); с преступником во время допросов и с целью выявления сообщников (умение быть психологом, тонко улавливать правду и ложь в его ответах, способность установить истину); с трудовыми коллективами, общественностью, добровольными помощниками, очевидцами (общительность); с потерпевшими (умение проявлять чуткость); с коллегами из органов дознания, другими правоохранительными органами с целью быстрого и полного раскрытия преступлений и установления виновных (наличие эмоциональной устойчивости).

Специфика коммуникабельности сотрудника правоохранительных органов состоит в том, что он общается по роду профессиональной деятельности с людьми разных возрастов, различных профессий, занимающих различное правовое положение. В определенные моменты требуется актерство и перевоплощение, скрытность и яркая индивидуальность, нужно уметь внушить доверие, расположить к откровенности собеседника, скрыть собственные намерения и выявить риски развития ситуаций взаимодействия. Принципиально новым качеством современных сотрудников правоохранительных органов становится готовность к реализации партнерских моделей взаимодействия и сотрудничества с местным населением, взаимодействие с различными властными и общественными

организациями, информационные и информационно-технологические умения, продуктивное взаимодействие с коллегами и другими правоохранительными службами.

Профессионально-коммуникативная компетентность сотрудника правоохранительных органов представляет собой способность сотрудника правоохранительных органов к результативному взаимодействию в ситуациях профессионально-служебной деятельности, которое предполагает установление психологического контакта с гражданами, представляющими профессиональный интерес, с коллегами, управление ходом развития общения, в том числе на публике. Личностный компонент профессионально-коммуникативной компетентности обеспечивается такими качествами, как ответственность, эмпатия, дипломатичность, терпимость, доминантность, критичность, предприимчивость и гибкость в межличностных контактах, а также конструктивный стиль межличностного взаимодействия.

Решать психологические задачи в процессе служебной деятельности сотрудникам полиции зачастую приходится в условиях дефицита времени и нередко – во взаимодействии с психически неадекватными субъектами. Распознавание психически неадекватных состояний в ряде случаев вызывает значительные сложности ввиду неочевидности признаков рассогласования отдельных актов психической деятельности с внешними обстоятельствами. Неадекватность поведения может выражаться в агрессивности, подозрительности, двигательной расторможенности, суицидальных попытках или склонности к самоповреждению, аморальных деяниях, асоциальных поступках, конфликтности, нарушении социального взаимодействия, категоричности высказываний и других формах.

Среди типичных проблем, возникающих у сотрудников полиции в процессе общения с психически неадекватными людьми, можно назвать немотивированные вспышки агрессии неадекватных субъектов, непредсказуемость их реакций, усиление конфликтности ситуации при отсутствии реакции на неадекватное поведение субъекта, определение пределов допустимой самообороны в случае опасности, исходящей от психически неадекватного лица, проекция негативных проявлений неадекватности субъекта на отношение к нему окружающих, которая искажает объективные сведения о нем, аутоагрессия, измененные состояния сознания, препятствующие установлению контакта.

ГЛАВА 2

ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ КОММУНИКАТИВНОЙ СФЕРЫ СОТРУДНИКОВ ПРАВООХРАНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ

Эмпирическое исследование характеристик, обеспечивающих профессионально-коммуникативную компетентность сотрудников правоохранительных органов, включало в себя несколько этапов. Данные были получены в ходе диагностики, проводимой в рамках морально-психологического обеспечения служебной деятельности сотрудников правоохранительных органов¹. Для психологической диагностики использовался аппаратно-программный психодиагностический комплекс «Мультитсихометр»². Эмпирическое исследование проводилось в период 2017-2018 гг.

На разных этапах исследования нами проанализированы данные, полученные с использованием методик «ИТО+», «МЛЮ-адаптивность», «Личностный профиль», «Методика Лири», «Методика оценки локуса контроля», опросник межличностных отношений В. Шутца.

В общей сложности на первом этапе проведен анализ характеристик коммуникативной сферы 444 сотрудников правоохранительных органов, в том числе 62 сотрудника из числа курсантов-выпускников института (14% выборки первого этапа), 91 сотрудник из числа курсантов первого курса (20,5% выборки), 171 сотрудник, проходящий профессиональную переподготовку (38,5% выборки), 120 сотрудников-следователей (27% выборки первого этапа).

На втором этапе исследования в общей сложности был проведен анализ личностных характеристик коммуникативной сферы, которыми обеспечивается межличностное взаимодействие, у 404 сотрудников правоохранительных органов, несущих службу в различных подразделениях органов внутренних дел. В том числе: 190

¹ Психологическая диагностика проводилась сотрудниками отделения психологической работы (рук. – подполковник полиции А.А. Бекк).

² Сугоняев К.В., Кузьмин А.Н., Мовчан А.В. Теоретические и методические основы применения АППДК «МППМ» в психологической работе с сотрудниками ОВД. Домодедово : ВИПК МВД России, 2010. 422 с.

сотрудников патрульно-постовой службы (47% выборки); 28 сотрудников подразделений, деятельность которых не связана с обеспечением общественного порядка (6,9% выборки); 50 сотрудников дорожно-патрульной службы (12,5% выборки); 28 участковых уполномоченных полиции и сотрудников подразделений по делам несовершеннолетних (6,9% выборки); 28 сотрудников следственных подразделений (6,9% выборки); 52 сотрудника уголовного розыска (оперуполномоченные) (12,9% выборки); 28 сотрудников войск национальной гвардии (6,9% выборки).

Полученные данные были подвергнуты статистической обработке с целью выявления взаимосвязей личностных характеристик с параметрами коммуникативной сферы сотрудников, участвовавших в психологической диагностике. Нами были проведен корреляционный анализ, статистические процедуры проводились с использованием программы MS Excel.

2.1. МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

Далее представим краткое описание шкал психологических методик¹, использовавшихся в ходе проведения эмпирического исследования.

«ИТО+». Опросник является модификацией методики «ИТО-Индивидуально-типологический опросник» (автор Л.Н. Собчик), включает 133 вопроса. В нашем исследовании анализировались данные по шкалам: «экстраверсия», «стеничность», «интроверсия», «сензитивность», «дезадаптация», «агрессия», «лидерство», «социальность», «компромиссность», «конформизм».

«МЛЮ-адаптивность». Многоуровневый личностный опросник (МЛЮ) «Адаптивность» предложен А.Г. Маклаковым и С.В. Чермяниным, содержит 165 утверждений. Нами анализировались данные по шкале «коммуникативный потенциал» и по интегральной шкале «личностный адаптационный потенциал».

«Л-профиль». Использовалась модифицированная версия методики «Личностный профиль по Айзенку» (модификация выполнена К.В. Сугоняевым). Опросник содержит 154 утверждения, анализировались данные по шкалам: «общительность», «активность»,

¹ Сугоняев К.В., Кузьмин А.Н., Мовчан А.В. Указ. работа.

«ассертивность», «импульсивность», «агрессивность», «экстраверсия», «нейротизм».

«Методика Лири-1». Методика была разработана Т. Лири для изучения стилей межличностного взаимодействия. Использовалась модифицированная компьютерная версия С.К. Сугоняева. Содержит 128 утверждений. Анализировались 8 основных шкал: «властность», «самодостаточность», «агрессивность», «подозрительность», «подчиненность», «зависимость», «дружелюбие», «альтруистичность», а также вторичные шкалы – «доминирование» и «конформность».

«Методика оценки локуса контроля». В исследовании использовался модифицированный вариант опросника УСК (Уровень субъективного контроля), предложенный Е.Г. Ксенофоновой. Анализировались данные по шкалам: «интернальность общая», «интернальность в сфере достижений», «интернальность в сфере неудач», «предрасположенность к самообвинению», «интернальность в профессиональной деятельности», «профессионально-социальный аспект интернальности», «профессионально-процессуальный аспект интернальности», «интернальность в межличностном общении», «компетентность в сфере межличностных отношений», «ответственность в сфере межличностных отношений», «готовность к деятельности, связанной с преодолением трудностей», «готовность к самостоятельному планированию, осуществлению деятельности и ответственности за нее».

«ОМО». Опросник межличностных отношений является адаптацией опросника В. Шутца FIRO-B. Он состоит из 54 утверждений. Компьютерная версия теста спроектирована С.Е. Поддубным и К.В. Сугоняевым. Нами анализировались данные по шкалам: «проявляемая включенность», «требуемая включенность», «проявляемый контроль», «требуемый контроль», «проявляемый аффект», «требуемый аффект».

2.2. СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ ЛИЧНОСТНЫХ ХАРАКТЕРИСТИК КОММУНИКАТИВНОЙ СФЕРЫ РАЗНЫХ ГРУПП СОТРУДНИКОВ ПОЛИЦИИ

Далее представлены результаты первичного анализа данных по шкалам, характеризующим коммуникативную сферу сотрудников. Данные таблицы 2 показывают, что наиболее существенные различия между курсантами первого года обучения и курсантами-

выпускниками института наблюдаются по следующим параметрам. У выпускников в сравнении с первокурсниками выше показатели *спонтанности* (7,55 балла и 5,27 балла соответственно), *ригидности* (6,56 балла и 5,59 балла соответственно), *лабильности* (5,97 балла и 4,93 балла соответственно). Это указывает, что поведению курсантов-выпускников свойственна раскованность с целью самоутверждения, наступательный характер взаимодействия, стремление к лидированию. Вместе с тем курсантам-выпускникам свойственна более выраженная инертность в поведении, склонность к педантизму, настороженная подозрительность в отношениях с окружающими. Также курсантам-выпускникам свойственна изменчивость настроения, некоторая мотивационная неустойчивость, склонность к повышенному эмоциональному фону в отношениях, черты демонстративности (личность, ищущая признания).

Таблица 3

Среднегрупповые показатели выраженности личностных свойств
в разных группах сотрудников

	Курсанты 1 курса	Курсанты-выпускники	Слушатели ФПП
Экстраверсия	6,00	6,48	5,07
Спонтанность	5,27	7,55	6,03
Стеничность	5,64	6,26	5,43
Ригидность	5,59	6,56	5,84
Интроверсия	4,90	3,58	4,67
Сензитивность	4,82	4,08	3,63
Тревожность	4,58	0,96	3,39
Лабильность	4,93	5,97	4,42
Дезадаптация	4,44	2,31	3,11
Агрессия	3,36	3,31	3,31
Депрессия	5,55	0,21	2,00

Также полученные данные показывают (рис. 4), что у курсантов первого года обучения в сравнении с выпускниками более выражены показатели *интроверсии* (4,9 балла и 3,58 балла соответственно), *тревожности* (4,58 балла и 0,96 балла соответственно), *дезадаптации* (4,44 балла и 2,31 балла соответственно) и *депрессии* (5,55 балла и 0,21 балла соответственно). Это указывает, что курсанты первого года обучения менее склонны к проявлению чувств, характеризуются богатой внутренней психической активностью, что

находит отражение в погруженности во внутренние переживания, в сферу мечтаний и фантазий и одновременно в склонности к самосовершенствованию.

Такие показатели коммуникативной сферы, как *экстраверсия* (направленность на социальные контакты, на широкий круг общения, разговорчивость, раскрепощенность), *стеничность* (стремление к самоутверждению, к отстаиванию своих интересов), *сензитивность* (чувствительность к воздействиям окружающего мира, ориентация на авторитет и склонность к конформности в отношениях с окружающими) хотя и проявляются по-разному у выпускников и первокурсников, но эти различия менее выражены.

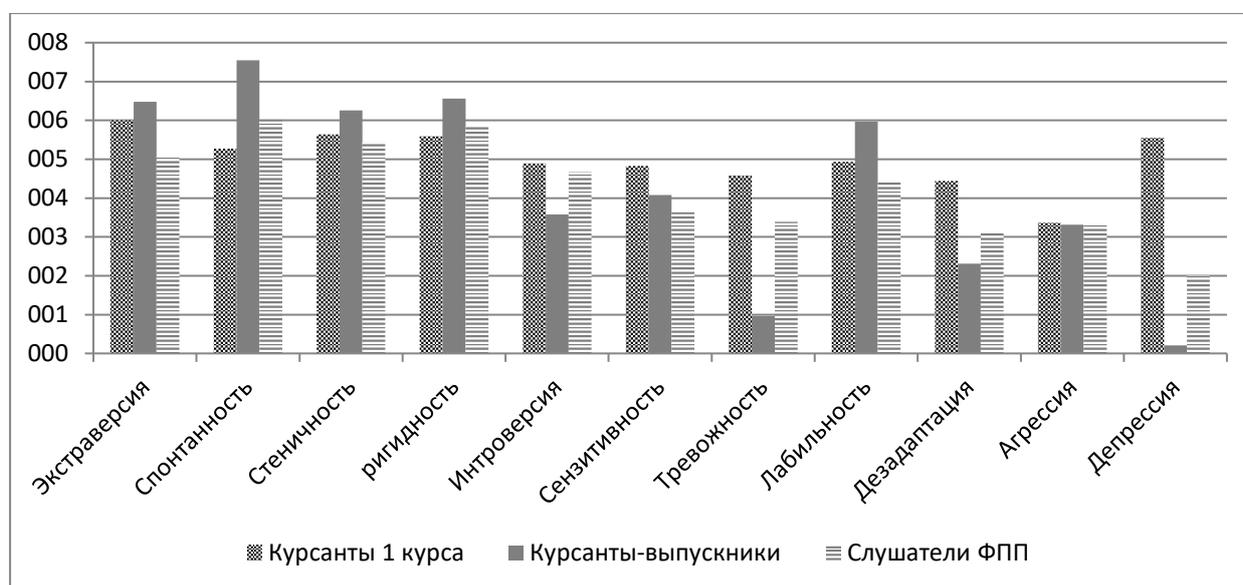


Рис. 4. Среднегрупповые показатели личностных характеристик у курсантов 1 курса, курсантов-выпускников и сотрудников, обучающихся по программам профессиональной подготовки

Сотрудники из числа обучающихся по программам профессиональной подготовки и переподготовки близки с курсантами-первокурсниками по таким личностным свойствам, как интроверсия, тревожность, лабильность. Промежуточное положение среднегрупповые показатели слушателей ФПП между показателями курсантов-выпускников и показателями курсантов-первокурсников занимают по таким личностным свойствам, как спонтанность и депрессия (табл. 3, рис. 4).

Корреляционный анализ показал наличие достаточно тесных связей между отдельными личностными характеристиками сотрудников и такими интегральными показателями коммуникативной

сферы, как «коммуникативный потенциал» личности и «общительность» (табл. 4).

Таблица 4

Взаимосвязи личностных характеристик и интегральных показателей коммуникативной сферы сотрудников

Переменные	Коэффициент корреляции, r
Коммуникативный потенциал / Общительность	0,5
Коммуникативный потенциал / Лидерство	0,55
Коммуникативный потенциал / Социабельность	0,53
Коммуникативный потенциал / Интроверсия	- 0,53
Коммуникативный потенциал / Самоуничижение	- 0,52
Коммуникативный потенциал / Законопослушность	0,57
Общительность / Интроверсия	- 0,51
Общительность / Социабельность	0,53
Общительность / Экстраверсия	0,65

Представленные в таблице 2 данные о величине и характере (положительная или отрицательная) связи позволяют предположить, какие личностные свойства могут выступать факторами коммуникативной сферы личности. Нами включены в таблицу 3 только те переменные, по которым коэффициент прямой и обратной связи $r=0,5$ и более.

Полученные корреляции переменных, характеризующих коммуникативную сферу курсантов первого курса, показывают, что коммуникативный потенциал личности положительно взаимосвязан с общительностью ($r=0,5$), лидерством ($r=0,55$), социабельностью ($r=0,53$), законопослушностью ($r=0,57$), высокий уровень развития выступает признаком высокого коммуникативного потенциала (см. рис. 2). В обратной связи коммуникативный потенциал личности находится с интроверсией и самоуничижением – чем ниже их уровень, тем выше коммуникативный потенциал личности (рис. 5).

Также корреляционные связи характеризуют факторы коммуникативной сферы следующим образом: чем выше уровень социабельности ($r=0,53$) и экстраверсии ($r=0,65$), тем выше

общительность личности. Чем ниже уровень интроверсии ($r=-0,51$), тем выше уровень общительности.



Рис. 5. Корреляционные связи характеристик коммуникативной сферы с личностными свойствами сотрудников в группе курсантов-первокурсников

Сравнительный анализ показателей коммуникативной сферы курсантов первого курса и сотрудников из числа обучающихся на факультете профессиональной подготовки (ФПП) показал разный уровень выраженности следующих личностных характеристик: у сотрудников из числа обучающихся на ФПП больше, чем у курсантов первого курса, выражено лидерство (6,55 и 5,17 балла соответственно), социабельность (4,99 и 3,43 балла соответственно), а у курсантов первого курса по сравнению с обучающимися на ФПП более высокий уровень конформизма (6,01 и 3,79 балла соответственно) (табл. 5).

Таблица 5

Среднегрупповые показатели выраженности личностных свойств у курсантов первого курса и сотрудников из числа обучающихся на факультете профессиональной подготовки

	Курсанты 1 курса	Слушатели ФПП
Лидерство	5,17	6,55
Социабельность	3,43	4,99
Компромиссность	4,62	3,95
Конформизм	6,01	3,79
Внутренний конфликт	5,29	4,80
Дисбаланс качеств	5,65	6,40

Графическая характеристика выраженности коммуникативных свойств сотрудников из числа первокурсников и обучающихся по программам профессиональной подготовки представлена на рисунке 3.

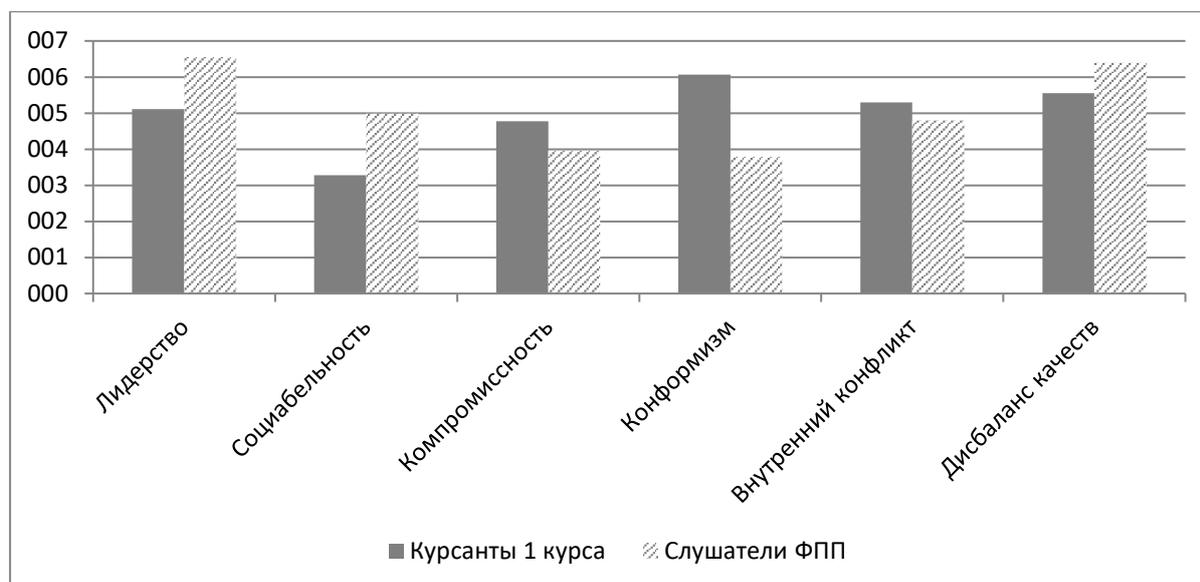


Рис. 6. Среднегрупповые показатели коммуникативных характеристик в группе курсантов 1 курса и сотрудников из числа обучающихся на факультете профессиональной подготовки

Также был проведен анализ данных по стилям поведения курсантов-выпускников в межличностных отношениях. Как видно на рис. 7, на первом месте по степени выраженности находится стиль межличностных отношений «самодостаточность», на втором – «властность», на третьем – «агрессивность». Другие же стили по

своим среднегрупповым показателям попали в зону малой их выраженности в поведении сотрудников.



Рис. 7. Стиль поведения в межличностных отношениях
в группе курсантов-выпускников

Отметим, что первые четыре стиля характеризуют поведение сотрудников преобладанием неконформных тенденций и склонностью к конфликтам, выраженной независимостью мнений, упорством в отстаивании собственной точки зрения, тенденцией к лидерству и доминированию. В совокупности они обуславливают повышенный уровень проявления доминирования в межличностных отношениях. Так, проявление достаточно высокого уровня доминирования (свыше 9 баллов из 16 возможных) свойственно 25,8% курсантов-выпускников. Это создает благоприятные условия для реализации в профессиональном взаимодействии субъект-объектной психологической позиции. В то же время стиль «дружелюбие» у значительного количества курсантов-выпускников (62,9%) выражен на весьма низком уровне (ниже 4 баллов из 16 возможных).

Анализ результатов тестирования сотрудников правоохранительных органов из числа следователей по методике оценки локуса контроля показал, что в наибольшей степени коммуникативную компетентность сотрудников характеризуют четыре показателя, изученные с помощью этой методики: интернальность в межличностном общении (Им); компетентность в сфере межличностных отношений (Мк); ответственность в сфере межличностных отношений (Мо); профессионально-социальный аспект интернальности (Пс). В

таблице 6 приведены средние значения показателей для этой группы сотрудников.

Таблица 6
Среднегрупповые показатели интернальности в сфере межличностных отношений в группе сотрудников-следователей

Показатель	Средний балл
Интернальность в межличностном общении (Им)	7,25
Компетентность в сфере межличностных отношений (Мк)	5,50
Ответственность в сфере межличностных отношений (Мо)	12,77
Профессионально-социальный аспект интернальности (Пс)	6,64

Полученные данные показывают, что сотрудники-следователи оценивают на уровне чуть ниже среднего свою роль и возможности влиять на отношения, складывающиеся с близкими людьми и мало знакомыми окружающими, указывают на недостаточность способностей изменить характер общения с ними (7,25 балла соответствуют 45%). Относительно невысоко оценивают сотрудники-следователи компетентность в межличностных отношениях, не считая себя достаточно компетентными в этом вопросе. Вместе с тем они склонны брать на себя ответственность за позитивные и негативные варианты межличностных отношений – оценивают степень своей личностной ответственности достаточно высоко (12,77 балла). Среднегрупповые показатели по шкале «профессионально-социальный аспект интернальности» соответствуют уровню чуть ниже среднего и характеризуют сотрудников-следователей как обладающих не слишком выраженной склонностью проявлять инициативу и принимать на себя ответственность в вертикальных и горизонтальных отношениях в профессионально-служебной деятельности – с руководителями и равными по статусу коллегами.

Анализ результатов тестирования сотрудников-следователей по методике диагностики межличностных отношений (ДМО) Л.Н. Собчик показал следующие особенности проявления стилей в межличностных отношениях.

Таблица 7

Среднегрупповые показатели стилей поведения в межличностных отношениях в группе сотрудников-следователей

Стиль общения	Средний балл
Властный-лидирующий (авторитарный)	7,18
Независимый – доминирующий	5,43
Прямолинейный-агрессивный	5,89
Недоверчивый - скептический.	1,87
Покорно-застенчивый	3,55
Зависимый-послушный	3,54
Сотрудничающий-конвенциальный	6,13
Ответственно-великодушный (альтруистический)	6,38

Данные таблицы 7 показывают, что в группе сотрудников-следователей преобладающим стилем является «властно-лидирующий» (или стиль «властность» в диагностике группы курсантов-выпускников), на втором месте – «ответственно-великодушный» (или стиль «альтруистичность»), на третьем месте по выраженности – стиль «сотрудничающий-конвенциональный» (или стиль «дружелюбие»). Слабо выраженными в данной группе сотрудников являются такие стили как «недоверчиво-скептический», «зависимо-послушный», «покорно-застенчивый» (рис. 8).

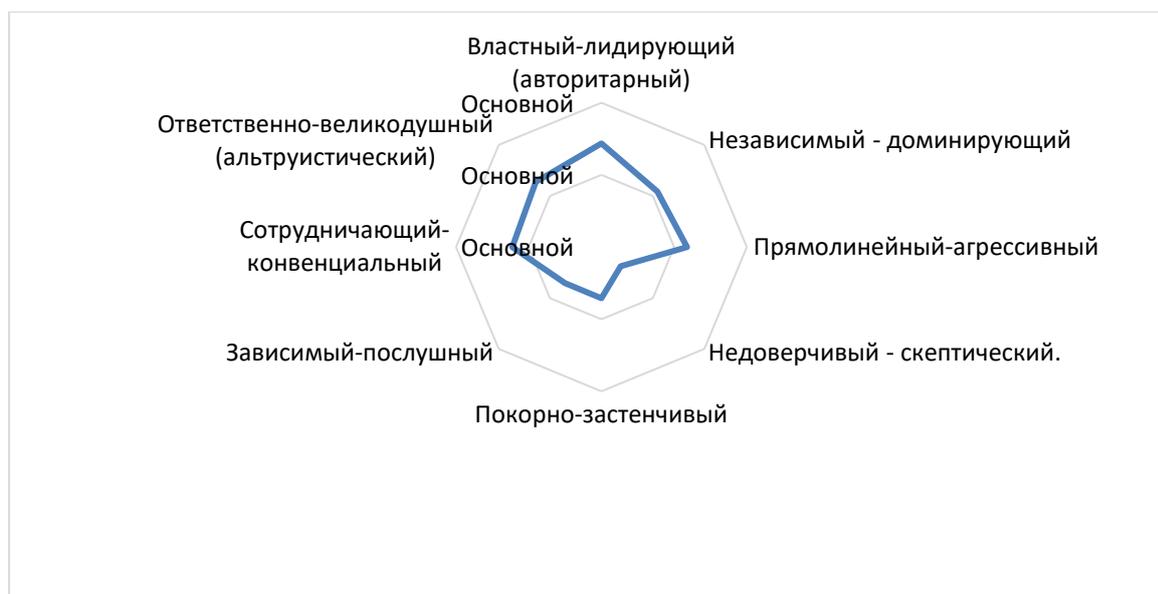


Рис. 8. Среднегрупповые показатели стилей межличностных отношений в группе сотрудников-следователей

Если сравнить среднегрупповые показатели стилей поведения в межличностных отношениях в группе сотрудников-следователей и сотрудников из группы курсантов-выпускников, то получается следующая картина (рис. 9).

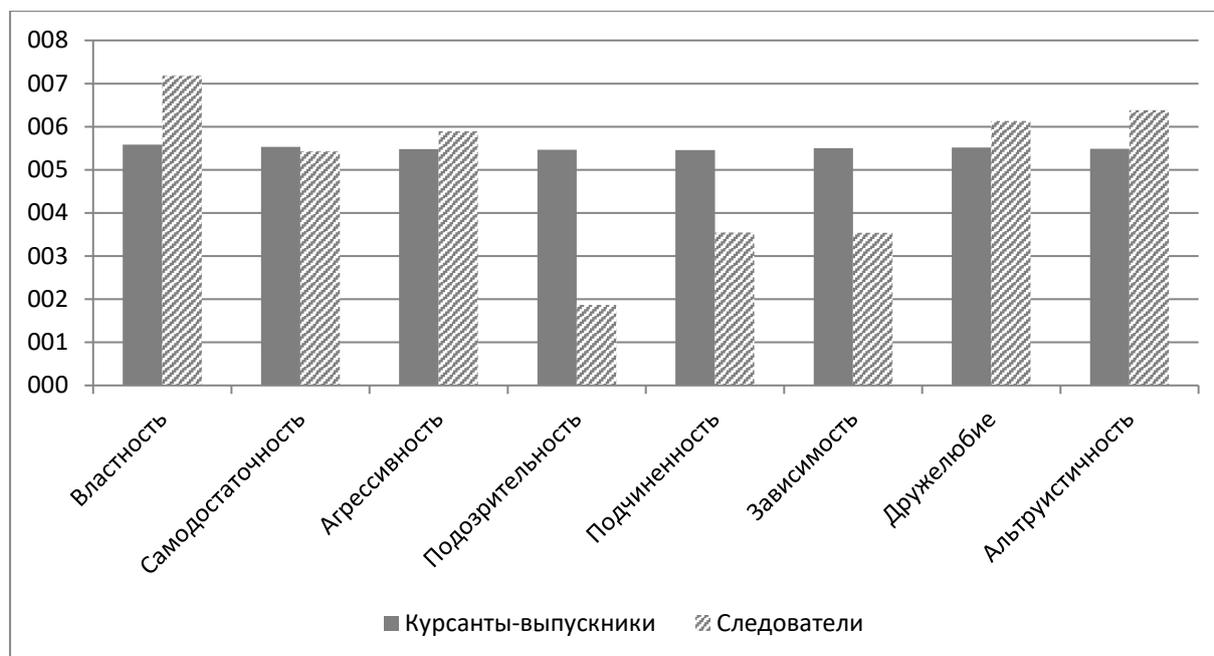


Рис. 9. Среднегрупповые показатели стилей поведения в межличностных отношениях в группе следователей и в группе курсантов-выпускников

Выводы по параграфу 2.2

Анализ полученных данных позволяет сделать следующие выводы о психологических характеристиках, которые в той или иной степени определяют уровень профессионально-коммуникативной компетентности сотрудников, принимавших участие в тестировании.

Во взаимодействии с другими людьми курсантам-выпускникам свойственна раскованность с целью самоутверждения, наступательный характер взаимодействия, стремление к лидированию, вместе с тем они более инертны в поведении, склонны к педантизму, склонны к проявлению настороженной подозрительности в отношениях с окружающими, к повышенному эмоциональному фону в отношениях, отличаются изменчивостью настроения, им присущи

некоторая неустойчивость мотивации, черты демонстративности (личность, ищущая признания).

Такие поведенческие характеристики, как *экстраверсия* (направленность на широкий круг общения, разговорчивость), *стеночность* (стремление к самоутверждению, к отстаиванию своих интересов), *сензитивность* (чувствительность к воздействиям окружающего мира, ориентация на авторитет и склонность к конформности в отношениях с окружающими), по-разному проявляются у выпускников и первокурсников, но различия между ними мало выражены.

Высокий коммуникативный потенциал сотрудников положительно взаимосвязан с высоким уровнем развития у них общительности, лидерства, социабельности, законопослушности, с низким уровнем интроверсии и самоуничижения. Высокий уровень общительности связан с высоким уровнем развития социабельности и экстраверсии, с низким уровнем развития интроверсии.

Сотрудники из числа обучающихся на ФПП в большей степени, чем курсанты первого курса, обладают лидерством, социабельностью, а курсанты первого курса отличаются более высоким уровнем конформизма.

Преобладающими стилями межличностных отношений в группе сотрудников из числа курсантов-выпускников выступают (в порядке убывания) «самодостаточность», «властность», «агрессивность». В группе сотрудников-следователей преобладающими стилями являются (также в порядке убывания) «властность», «альтруистичность», «дружелюбие».

Сотрудникам из числа курсантов-выпускников свойственен повышенный уровень доминирования в межличностных отношениях, в том числе проявление достаточно высокого уровня доминирования наблюдается у четверти курсантов-выпускников, что создает благоприятные условия для субъект-объектной психологической позиции в профессиональном взаимодействии.

Сотрудники-следователи отмечают недостаточность своих возможностей влиять на отношения с окружающими, относительно невысоко оценивают сотрудники-следователи свою компетентность в межличностных отношениях, вместе с тем склонны брать на себя ответственность за позитивные и негативные варианты межличностных отношений. Также они не склонны проявлять инициативу и принимать ответственность в вертикальных и горизонтальных отношениях – с руководителями и коллегами.

2.3. АНАЛИЗ ЛИЧНОСТНЫХ ХАРАКТЕРИСТИК СОТРУДНИКОВ ПРАВООХРАНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ МЕЖЛИЧНОСТНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

В этом параграфе представлены результаты анализа данных, полученных с помощью опросника межличностных отношений В. Шутца.

Сравнительный анализ личностных характеристик сотрудников правоохранительных органов, определяющих построение межличностных отношений, позволил выделить следующие особенности.

Напомним, что согласно теории интерперсональных отношений В. Шутца¹ каждый человек строит свои отношения с другими людьми, используя определенные типичные для него модели межличностной ориентации. В основе этих моделей взаимодействия лежат три интерперсональные потребности и соответствующие им области межличностных отношений: установление контактов (*включенность*), влияние и координация (*контроль*), эмоциональная привязанность – вплоть до любви (*аффект*).

Полученные нами данные показывают следующие среднегрупповые различия в характеристиках межличностных отношений сотрудников. Так, наиболее высокий показатель выраженной, *проявляемой по отношению к другим включенности в межличностные отношения* в группе участковых уполномоченных полиции и сотрудников подразделений по делам несовершеннолетних (6,14 балла), что указывает на их готовность и активность в контактах с окружающими, стремление быть включенным в коллектив, а сравнительно низкий уровень включенности в межличностные отношения наблюдается в группе сотрудников войск национальной гвардии (4,79 балла), см. таблицу 6.

Выборочно отметим некоторые особенности по разным группам сотрудников. Так, среди сотрудников патрульно-постовой службы более 1/6 сотрудников имеют очень низкий показатель (1-2 балла) включенности в межличностные отношения, что указывает на отсутствие у них стремления устанавливать межличностные контакты с окружающими, сниженный интерес к людям, отношение недоверия к ним и ожидание с их стороны недружелюбного отношения к себе. Данная часть сотрудников патрульно-постовой службы предпочитают обособиться и не взаимодействовать с другими (18,4% сотрудников патрульно-постовой службы, участвовавших в исследовании).

¹ Сугоняев К.В., Кузьмин А.Н., Мовчан А.В. Указ. работа.

Таблица 8
Среднегрупповые показатели выраженности характеристик межличностных отношений в разных группах сотрудников

	Проявляе- мая вклю- ченность	Требуемая включен- ность	Проявляе- мый кон- троль	Требуе- мый кон- троль	Проявляе- мый аф- фект	Требуе- мый аф- фект
Сотрудники патрульно-постовой службы	5,21	6,01	5,45	5,94	4,84	4,74
Сотрудники подразделений, не связанных с обеспечением общественного порядка	5,29	4,86	6,21	6,29	4,14	4,64
Сотрудники дорожно-патрульной службы	5,32	6,08	6,38	5,34	4,66	4,10
Участковые уполномоченные полиции, сотрудники подразделений по делам несовершеннолетних	6,14	6,39	6,39	5,21	5,82	4,86
Сотрудники следственных подразделений	5,36	6,04	5,82	5,39	5,00	4,54
Сотрудники уголовного розыска (оперу- полномоченные)	5,13	5,94	5,85	5,71	4,87	4,46
Сотрудники войск национальной гвардии	4,79	5,89	5,68	5,93	4,25	4,50

По показателю *требуемой (ожидаемой от окружающих относительно себя) включенности в межличностные отношения* наиболее высокий уровень наблюдается также в группе участковых уполномоченных полиции и сотрудников подразделений по делам несовершеннолетних, что указывает на стремление быть в коллективе и готовность к дружеским контактам с окружающими (6,39 балла).

Среди сотрудников патрульно-постовой службы (6,01 балла), дорожно-патрульной службы (6,08 балла), сотрудников следственных подразделений (6,04 балла) в целом наблюдается достаточно выраженный уровень готовности к контактам с окружающими, стремления к дружеским отношениям в служебных коллективах. Также отметим, что среди сотрудников патрульно-постовой службы 23,2% участвовавших в исследовании характеризуются высоким уровнем ожиданий от окружающих доброжелательного отношения в свой адрес.

Вместе с тем ниже среднего проявляется данный показатель в группе сотрудников, не связанных с обеспечением общественного порядка (НООП) – 4,86 балла – что указывает на то, что среди сотрудников этой группы сравнительно чаще встречаются те, которые не ориентированы на межличностные отношения с окружающими, предпочитают узкий круг общения.

По показателю *контроля межличностных отношений* в наибольшей степени *стремление к доминированию в межличностных отношениях, стремление к взаимодействию в авторитарном стиле* проявляется в группе участковых уполномоченных полиции и сотрудников подразделений по делам несовершеннолетних (6,39 балла). Практически на таком же уровне данная характеристика межличностных отношений проявляется у сотрудников дорожно-патрульной службы (6,38 балла). Сравнительно низкий среднегрупповой балл, характеризующий сотрудников как склонных к подчинению, в малой степени стремящихся к власти и контролю над другими людьми, выявлен в группе сотрудников патрульно-постовой службы (5,21 балла).

Выше среднего показатель *требуемого контроля в межличностном общении* наблюдается в группе сотрудников, не связанных с обеспечением общественного порядка, что свидетельствует о несклонности к принятию самостоятельных решений и о потребности в контроле со стороны других людей (6,29 балла). Вместе с тем среди сотрудников патрульно-постовой службы почти четверть участвовавших в исследовании характеризуются очень высокими показателями по данной шкале, что указывает на повышенную потребность этой доли сотрудников в контроле со стороны, на

стремление избегать ответственности, в том числе путем уклонения от обязанностей. Ниже среднего уровня показатель по данной шкале наблюдается в группе участковых уполномоченных полиции и сотрудников подразделений по делам несовершеннолетних (5,21 балла), что указывает на стремление их к самостоятельности в принятии решений, меньшую готовность к сотрудничеству и подчинению в межличностном общении с окружающими людьми.

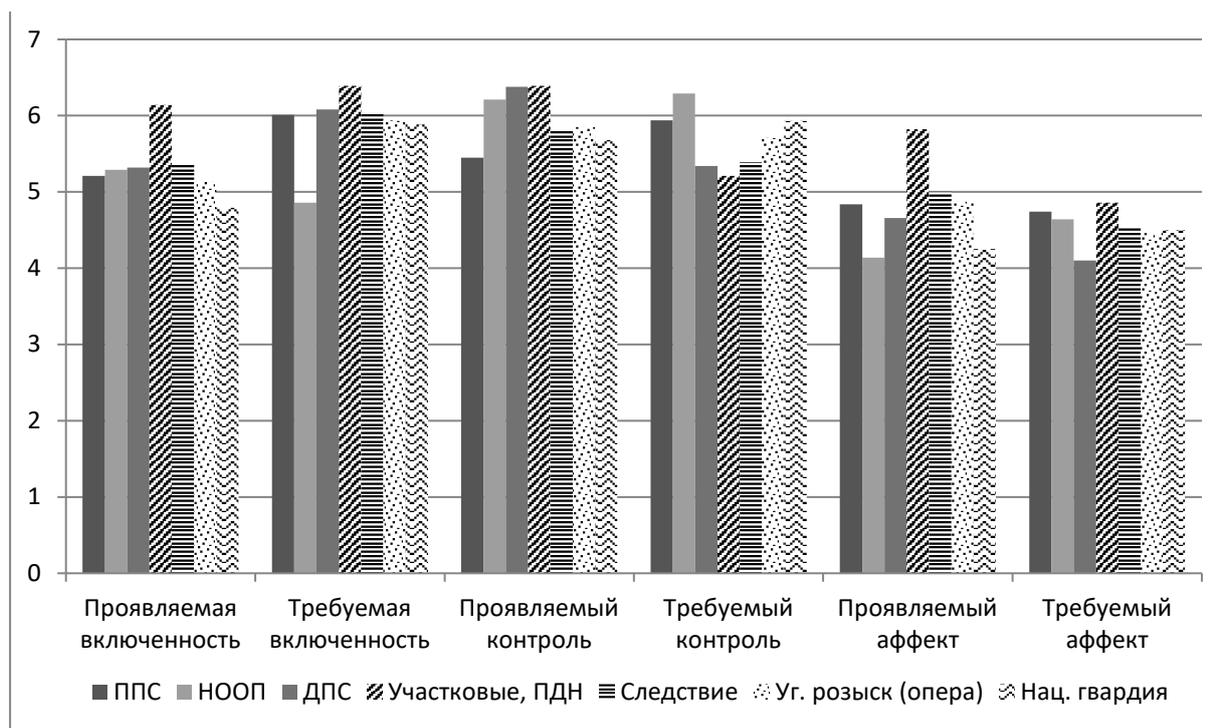


Рис. 10. Сравнительная характеристика показателей межличностных отношений в разных группах сотрудников

По показателю *проявления эмоциональных отношений* уровень выше среднего, свидетельствующий об удовлетворении эмоциональной стороной межличностных отношений, выявлен в группе участковых уполномоченных полиции и сотрудников подразделений по делам несовершеннолетних (5,82 балла), ниже среднего данная сторона межличностных отношений оценивается группой сотрудников, не связанных с обеспечением общественного порядка (4,14 балла).

Ожидания сотрудниками проявлений со стороны окружающих эмоций, обеспечивающих межличностные отношения, во всех группах респондентов выражено на уровне ниже средних значений по данной шкале. По сравнению с другими группами сотрудников самый высокий показатель наблюдается у участковых уполномоченных полиции и сотрудников подразделений по делам

несовершеннолетних (4,86 балла), самый низкий показатель – у сотрудников дорожно-патрульной службы (4,1 балла). Преобладание низких значений по данной шкале показывает, что сотрудники предпочитают поверхностные отношения, склонны сохранять дистанцию в контактах с окружающими.

Выводы по параграфу 2.3

Анализ диагностических данных позволяет сделать следующие выводы о психологических характеристиках, обеспечивающих межличностное взаимодействие сотрудников в профессионально-служебной деятельности.

В целом показатели межличностных отношений в группе участковых уполномоченных полиции и инспекторов подразделений по делам несовершеннолетних обладают наиболее высоким уровнем сформированности, в сравнении с показателями сотрудников других профилей служебной деятельности, и обеспечивают необходимый уровень вовлеченности в общение и управления межличностным взаимодействием в рамках служебной деятельности. Вместе с тем выявленный в этой группе повышенный уровень стремления к взаимодействию в авторитарном стиле может создавать трудности в построении взаимоотношений с гражданами, проживающими на закрепленном территориальном участке, а также в профилактической работе с несовершеннолетними.

Часть сотрудников патрульно-постовой службы предпочитают обособиться и не взаимодействовать с другими (18,4% сотрудников патрульно-постовой службы, участвовавших в исследовании), что создает препятствия для взаимодействия с гражданами в рамках исполнения служебных обязанностей. Также почти четверти сотрудников полиции этого профиля свойственны повышенная потребность в контроле со стороны и стремление избегать ответственности, в том числе путем уклонения от обязанностей.

Среди сотрудников подразделений, деятельность которых не связана с обеспечением общественного порядка, сравнительно чаще встречаются те, которые не ориентированы на межличностные отношения с окружающими, предпочитают узкий круг общения, в то время как характер решаемых ими служебных задач требует взаимодействия с личным составом их территориального органа, что может создавать стрессовую нагрузку для самих сотрудников и снижать уровень удовлетворенности отношениями в коллективе со стороны личного состава подразделений.

ГЛАВА 3

**ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ТРЕНАЖЕР
ПРОФЕССИОНАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ
СОТРУДНИКОВ ПРАВООХРАНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ**

В данной главе представлены авторские разработки, позволяющие совершенствовать профессионально-коммуникативную компетентность сотрудников правоохранительных органов. На основе полученных данных нами разработан психологический тренажер коммуникативной компетентности сотрудников следственных подразделений¹. Психологический тренажер – это аппарат для тренировки психологических реакций определенной группы. Если сосредоточиться и подумать, то каждый сможет подобрать подходящий ответ для различных ситуаций межличностного общения. Однако времени сосредоточиться в критическую минуту может не быть. Тренажер помогает подготовиться к таким ситуациям.

**3.1. АНАЛИЗ КОММУНИКАТИВНЫХ ХАРАКТЕРИСТИК
СОТРУДНИКОВ СЛЕДСТВЕННЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ
С РАЗНЫМ СТАЖЕМ СЛУЖЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Нами проведено психологическое исследование с использованием методики оценки локуса контроля и методики Лири (N=120), направленное на изучение интернальности (внутренняя ответственность личности за происходящие в ее жизни и профессиональной деятельности события) и стилей межличностного взаимодействия сотрудников. Полученные результаты были учтены при разработке психологического тренажера для сотрудников, реализующих следственную деятельность. Сравнительный анализ показал следующие особенности коммуникативных характеристик сотрудников правоохранительных органов, имеющих различный стаж служебной деятельности.

¹ Работа над представляемой версией психологического тренажера проводилась совместно с А.В. Зарубиной, выпускницей факультета психологии Сибирского института бизнеса, управления и психологии.

Среди 12 показателей интернальности (табл. 9) коммуникативную сферу личности в наибольшей мере характеризуют интернальность в межличностном общении, компетентность в сфере межличностных отношений; ответственность в сфере межличностных отношений. Сравнительная графическая характеристика выраженности этих показателей в группах сотрудников со стажем служебной деятельности свыше 20 лет (группа 1) и не более 5 лет (группа 2) представлена на рисунке 11.

Таблица 9

Среднегрупповые показатели интернальности у следователей с разным стажем служебной деятельности

	Стаж свыше 20 лет	Стаж не более 5 лет
Интернальность общая *	32,56	31,12
Интернальность в сфере достижений	7,36	6,06
Интернальность в сфере неудач	6,34	5,08
Предрасположенность к самообвинению	-1,01	-1,02
Интернальность в профессиональной деятельности	6,87	5,50
Профессионально-социальный аспект интернальности	6,76	5,48
Профессионально-процессуальный аспект интернальности	13,63	10,98
Интернальность в межличностном общении *	7,46	4,12
Компетентность в сфере межличностных отношений	5,54	3,15
Ответственность в сфере межличностных отношений	13,03	7,27
Готовность к деятельности, связанной с преодолением трудностей *	7,43	7,06
Готовность к самостоятельному планированию, осуществлению деятельности и ответственности за нее	6,80	6,66

* – различия между подгруппами с разным стажем значимы на уровне $p \leq 0,05$

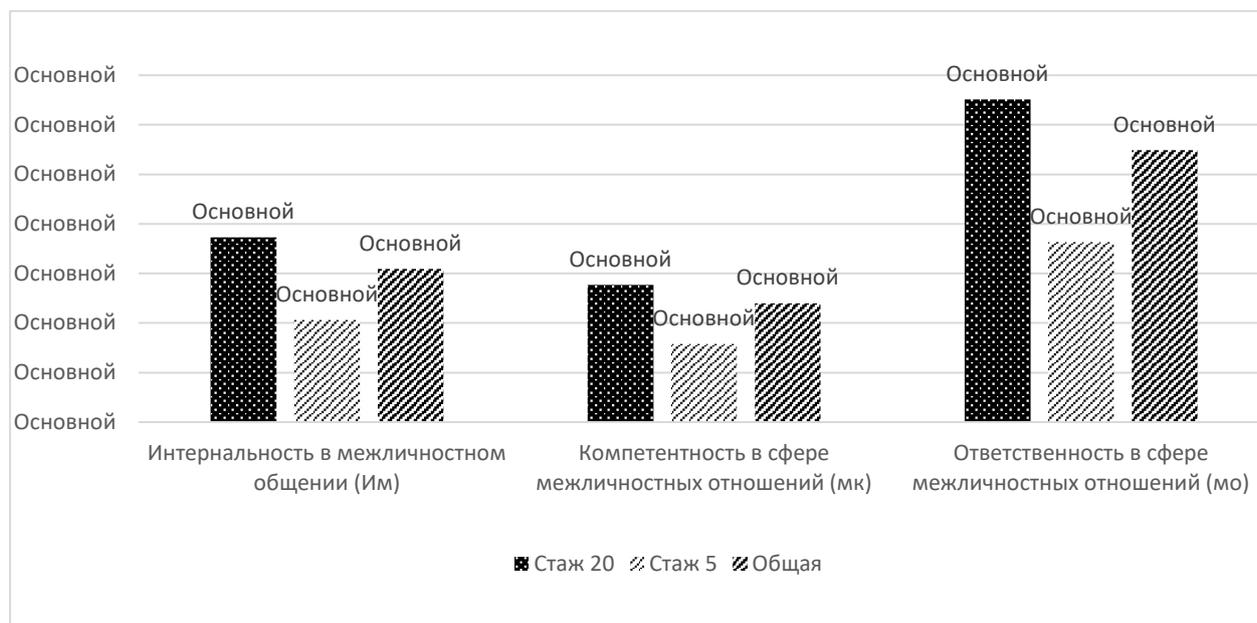


Рис. 11. Показатели интернальности коммуникативной сферы личности в группах сотрудников с разным стажем служебной деятельности

Анализ данных показал, что уровень интернальности в межличностном общении, компетентности в сфере межличностных отношений, а также уровень ответственности в сфере межличностных отношений в группе следователей со стажем более 20 лет значительно выше, чем в группе следователей со стажем менее 5 лет.

Анализ данных, приведенных в таблице 10, показывает, что у следователей со стажем службы более 20 лет в большей степени, чем у следователей со стажем службы менее 5 лет, выражена интернальность в межличностном общении. Это значит, что следователи со стажем более 20 лет в большей степени, чем следователи со стажем менее 5 лет, чувствуют себя способными вызывать уважение и симпатию других людей и в большей степени склонны брать на себя ответственность за свои отношения с окружающими. Можно отметить близкие к статистически значимым различия, которые показывают, что следователи со стажем службы более 20 лет, по сравнению со следователями со стажем службы менее 5 лет, проявляют гораздо более высокий уровень общей интернальности и более высокий уровень готовности к преодолению трудностей.

Таким образом, анализ показателей субъективного локуса контроля у следователей показал, что сотрудников со стажем службы более 20 лет отличает более высокий уровень ответственности за

собственные действия, в особенности в сфере межличностных отношений.

В результате тестирования следователей по методике диагностики межличностных отношений Л.Н. Собчик были получены данные о личностных особенностях сотрудников, проявляющихся в межличностных отношениях. В таблице 2 приведены средние значения показателей межличностных отношений следователей с разным стажем службы, а также результаты выявления статистически значимых различий между сотрудниками со стажем службы более 20 лет и сотрудниками со стажем службы менее 5 лет.

Таблица 10

Среднегрупповые показатели стилей межличностного взаимодействия в группах следователей с разным стажем службы

	Стаж свыше 20 лет	Стаж не более 5 лет
Властный-лидирующий (авторитарный) стиль	8,31	5,98
Независимый-доминирующий стиль *	7,63	5,14
Прямолинейный-агрессивный стиль *	7,16	5,42
Недоверчивый-скептический стиль	1,99	1,70
Покорно-застенчивый стиль *	3,37	5,80
Зависимый-послушный стиль *	3,36	6,80
Сотрудничающий-конвенциальный стиль	5,96	6,36
Ответственно-великодушный (альтруистический) стиль	6,19	6,64

* - различия между подгруппами с разным стажем значимы на уровне $p \leq 0,05$

Анализ данных показывает, что выявлены статистически значимые различия показателей межличностных отношений следователей с разным сроком службы. Так, следователи со стажем службы более 20 лет более независимо-доминирующие и прямолинейно-агрессивные, чем следователи со стажем менее 5 лет. И напротив, следователи со стажем менее 5 лет более покорно-застенчивые и зависимо-послушные.

Анализ данных показывает, что в группах следователей наблюдаются относительно высокие значения по таким показателям, как авторитарность, прямолинейность. При этом в среднем низкие

значения выявлены в отношении таких показателей межличностных отношений, как недоверчивость-скептицизм.

Таким образом, следователи со стажем службы более 20 лет имеют высокие значения по показателям авторитарности, прямолинейности, доминирования, а группа следователей со стажем менее 5 лет имеет высокие значения по показателям конформности, покорности, уступчивости, доверчивости.

3.2. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ТРЕНАЖЕР ПРОТИВОСТОЯНИЯ НЕЖЕЛАТЕЛЬНОМУ ВЛИЯНИЮ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛЕДСТВЕННЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ

На основе полученных данных нами разработан психологический тренажер коммуникативной компетентности сотрудников правоохранительных органов¹. Психологический тренажер является инструментом для тренировки определенных психологических реакций. Если сосредоточиться и подумать, то каждый сможет подобрать подходящий ответ для различных ситуаций межличностного общения, однако времени сосредоточиться в критическую минуту может не быть. Тренажер помогает подготовиться к таким ситуациям.

За основу мы взяли тренажер, разработанный Е.В. Сидоренко², который предлагается для развития навыка противостояния влиянию и техники информационного диалога. Методика психологического тренажера была нами модифицирована с учетом характерных коммуникативных ситуаций в деятельности следователей.

Тренажер включает список заданий, каждое из которых представляет собой задачу, отражающую взаимодействие в рамках коммуникативного акта. Сотруднику предлагается выбрать ответ из нескольких предложенных вариантов, а также необходимо выбрать интонацию, с которой он реагирует на высказывание коммуникатора. После выбора ответа и интонации сотрудник имеет

¹ Работа над представляемой версией психологического тренажера проводилась совместно с А.В. Зарубиной, выпускницей факультета психологии Сибирского института бизнеса, управления и психологии.

² Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. СПб. : Издательство «Речь», 2012.

возможность узнать наиболее оптимальный ответ, а также обоснование с анализом каждого из предложенных вариантов ответов.

В психологическом тренажере коммуникатор выступает в роли провокатора, манипулятора – человека, который создает для реципиента (следователя) трудную ситуацию общения. В реальной практике профессиональной деятельности сотрудника следственного подразделения в такой роли может выступать подследственный, подозреваемый, свидетель, коллега, представитель надзорных органов, сотрудники иных подразделений правоохранительных органов и др. Разработка психологического тренажера развития профессионально-коммуникативной компетентности сотрудников правоохранительных органов предполагает его максимальную ориентированность на конкретные ситуации общения, которые возникают у сотрудников в рамках их профессиональной деятельности.

В общей сложности в тренажере представлены 30 ситуаций, характерных для профессионально-служебного взаимодействия сотрудников.

Мы учитывали, что для сотрудников со стажем службы менее 5 лет характерны более низкие показатели интернальности в межличностном общении, им чаще свойственен покорно-застенчивый и зависимо-послушный стиль взаимодействия¹. С одной стороны, это обеспечивает им гибкость в межличностном общении и им проще работать в команде, с другой стороны, они легче поддаются чужому влиянию, склонны снимать с себя ответственность при неблагоприятном исходе в ситуациях межличностного общения, нуждаются в поддержке извне и менее самостоятельны в принятии решений. Для них нами предлагаются задания тренажера, в которых отрабатываются техники психологической самообороны, варианты техник – «внешнее согласие», «английский профессор». Отработка на тренажере данных техник позволит сотрудникам сформировать навык противостояния влиянию и манипуляции, а следовательно, улучшить коммуникативную компетентность в профессиональном межличностном взаимодействии.

Также мы учитывали, что сотрудников со стажем службы более 20 лет отличает более высокий уровень интернальности в

¹ Титова О.И., Поршук А.С. Профессионально-коммуникативная компетентность сотрудников правоохранительных органов и подходы к ее развитию посредством психологического тренажера // Вестник Сибирского юридического института МВД России. 2018. № 1 (30). С. 69-76.

межличностном общении, для них характерен независимо-доминирующий и властно-лидирующий стиль взаимодействия. Они инициативны, эффективны и самостоятельны в работе и в принятии решений – с одной стороны, но имеют неконформные тенденции, которые необходимо сглаживать – с другой, учитывая новый статус сотрудников правоохранительных органов, который направлен на партнерское взаимодействие с населением.

Для профилактики профессиональной деформации и формирования психологической устойчивости сотрудников этой группы рекомендуются те задания тренажера, в которых отрабатываются техники информационного диалога, развивающие способность вести беспристрастное информационное обсуждение по существу дела или целей коммуникатора.

Структура психологического тренажера реализуется следующим образом.

Источник (коммуникант) – участник коммуникации, ее инициатор.

В психологическом тренажере коммуникант выступает в роли провокатора, манипулятора – человека, который создает для реципиента (следователя) трудную ситуацию общения.

В реальной практике профессиональной деятельности следователя в роли адресанта может выступать подследственный, подозреваемый, свидетель, коллега.

Получатель (реципиент) – участник коммуникации, на которого направлено сообщение. В данном случае это сотрудник, который использует психологический тренажер.

Тренажер включает список заданий, каждое из которых представляет собой взаимодействие в рамках коммуникативного акта. Каждое задание психологического тренажера включает следующие ситуации.

1. *Коммуникативная ситуация.* Представляет собой некоторое высказывание коммуникатора, например: Подозреваемый: «Ну, зачем так официально! Расслабьтесь...»

2. *Конструктивный ответ.* Сотруднику предлагается выбрать ответ из нескольких предложенных вариантов, например:

1) «Не забывайте о своем статусе. Официальное поведение – это часть моей работы....»

2) «Конечно, официально. Все открыто, все по правилам. Мы же не на черном рынке.»

3) «Официальный стиль? Мне он помогает избежать неточностей и недоразумений.»

3. *Интонация.* Сотруднику необходимо выбрать интонацию, с которой он реагирует на высказывание коммуникатора. Например, задумчивая, веселая, напористая, грустная, холодная, спокойная, теплая, язвительная.

После выбора ответа и интонации сотрудник имеет возможность узнать наиболее оптимальный ответ, а также обоснование с анализом каждого из предложенных вариантов ответов.

Например, оптимальный ответ в рассматриваемом случае: «Официальный стиль? Мне он помогает избежать неточностей и недоразумений»; задумчивая интонация, техника «английский профессор».

Обоснование:

Вариант 1 – самооправдание. Вариант 2 – встречное нападение. Полное описание всех заданий психологического тренажера развития профессионально-коммуникативной компетентности сотрудников правоохранительных органов представлено в таблице 11.

Таблица 11

Психологический тренажер
развития профессионально-коммуникативной компетентности
сотрудников правоохранительных органов

Коммуникативная ситуация	Ответ реципиента (нужное подчеркнуть)	Интонация
1) Оперативный сотрудник: Вы как-то очень уж долго думаете по поводу возбуждения уголовного дела... <i>(Следователь анализирует представленные материалы о сообщении с целью недопущения необоснованного возбуждения уголовного дела)</i>	1) Да-да... Это вы правильно заметили. Я все еще думаю... 2) А вы уж как-то слишком быстро решаете, не взвесив ничего... 3) Я думаю не долго, а основательно.	задумчивая веселая напористая грустная холодная спокойная теплая язвительная

Коммуникативная ситуация	Ответ реципиента (нужное подчеркнуть)	Интонация
<p>2) Оперативный сотрудник: Пока вами не возбуждено уголовное дело, мы лишены возможности проводить неотложные следственные действия, давая возможность подозреваемому избавляться от доказательств. <i>(Такая опасность действительно есть, и следователь понимает это)</i></p>	<p>1) Вы давите на меня! 2) Нужный момент наступит, когда я приму решение. 3) Если мы возбудим уголовное дело сейчас и факт совершения преступления не будет подтвержден, то мы получим реабилитацию. 4) Да, вы правы, решение нельзя откладывать.</p>	<p>задумчивая веселая напористая грустная холодная спокойная теплая язвительная</p>
<p>3) Подозреваемый: Ну, зачем так официально! Расслабьтесь... <i>(Следователь действительно говорит официальным тоном, так как хочет соблюдать определенную дистанцию с подозреваемым)</i></p>	<p>1) Не забывайте о своем статусе. Официальное поведение – это часть моей работы... 2) Конечно, официально. Все открыто, все по правилам. Мы же не на черном рынке. 3) Официальный стиль? Мне он помогает избежать неточностей и недоразумений</p>	<p>задумчивая веселая напористая грустная холодная спокойная теплая язвительная</p>

Коммуникативная ситуация	Ответ реципиента (нужное подчеркнуть)	Интонация
<p>4) Подозреваемый: Это Вы так стараетесь ради очередной звезды на погоны? <i>(Следователь старается, так как хочет хорошо сделать работу, а также получить одобрение руководства)</i></p>	<p>1) Да благодаря вам и хочу получить звезду! 2) Люблю свою работу и ее положительную оценку руководством. 3) Я стараюсь, потому что старый. <i>(реакция отшучивания)</i> 4) А как думаете, дадут?</p>	<p>задумчивая веселая напористая грустная холодная спокойная теплая язвительная</p>
<p>5) Руководитель: Вас что, так легко обмануть? <i>(Следователя действительно недавно ввели в заблуждение, и руководителю это известно)</i></p>	<p>1) «Ах, обмануть меня не трудно. Я сам обманываться рад!» <i>(отшучивающаяся реакция)</i> 2) Нелегко, но можно. 3) Нет, меня не так легко обмануть. 4) А Вы думаете, меня обманули?</p>	<p>задумчивая веселая напористая грустная холодная спокойная теплая язвительная</p>
<p>6) Коллега: Говорят, у тебя какие-то проблемы со сдачей дела... <i>(Следователь действительно не успевает в срок сдать дело, находящееся у него в производстве, и сейчас все еще работает над ним)</i></p>	<p>1) Да, это все из-за оперативных сотрудников, которые до настоящего времени не установили очевидцев совершенного преступления... 2) Может быть... А у тебя что, нет проблем? 3) Да, представь себе! А тебя, как всегда, радуют чужие проблемы. 4) Да, говорят...</p>	<p>задумчивая веселая напористая грустная холодная спокойная теплая язвительная</p>

Коммуникативная ситуация	Ответ реципиента (нужное подчеркнуть)	Интонация
7) Адвокат: Похоже, вы не понимаете всей серьезности своего положения... <i>(Следователь действительно не понимает, о чем идет речь)</i>	1) А ваше положение вообще критическое. 2) Возможно, вы тоже многого не понимаете. 3) Все, к чему я имею отношение, обычно очень серьезно. 4) Хорошо, что я в хоть в серьезном положении, а не в «интересном». <i>(отшучивающаяся реакция)</i>	задумчивая веселая напористая грустная холодная спокойная теплая язвительная
8) Коллега: А вы уже уходите? Так рано? <i>(Следователь действительно уходит с работы раньше, чем обычно, однако его коллега находится с ним в равной позиции и не может следить за его рабочим временем)</i>	1) Да, я ухожу. 2) Да. А что? 3) Да, ухожу. А вы имеете что-то против? 4) Да, мне в поликлинику нужно	задумчивая веселая напористая грустная холодная спокойная теплая язвительная
9) Надзорный орган: Вы уже закончили проверку в трехсуточный срок и выяснили все обстоятельства? Не кажется ли Вам, что это слишком быстро? <i>(Следователь действительно закончил проверку быстрее, чем можно было ожидать)</i>	1) Да. Все в порядке. 2) Да. А что? 3) Да, проверил. А вам кажется, что я не мог этого сделать так быстро? 4) Да, у меня нет времени этим дольше заниматься.	задумчивая веселая напористая грустная холодная спокойная теплая язвительная

Коммуникативная ситуация	Ответ реципиента (нужное подчеркнуть)	Интонация
<p>10) Адвокат (пытается договориться со следователем об изменении меры пресечения для подозреваемого/обвиняемого): Хотите, я вас научу, как с нужно разговаривать с руководителем? А то, похоже, у вас не очень получается... <i>(Следователь действительно разговаривал с руководителем по поводу изменения меры пресечения, но разговор был безрезультатным)</i></p>	<p>1) У меня все отлично получается! 2) Спасибо, я сам могу кого угодно научить. 3) Общение – это хитрая наука, здесь вы правы. 4) Давайте я научу вас, как нужно разговаривать со мной!</p>	<p>задумчивая веселая напористая грустная холодная спокойная теплая язвительная</p>
<p>11) Потерпевший: Похоже, ваш стиль работы не очень эффективен, по уголовному делу до настоящего времени нет никаких подвижек. <i>(Дело представляет определенную сложность, в связи с чем следователь столкнулся с определенными проблемами в установлении лица, совершившего преступление)</i></p>	<p>1) Это вам так кажется. 2) Надо будет подумать над вашими словами. 3) Срок по уголовному делу продлен, и у нас еще будет время для продуктивной работы. 4) Я всегда эффективно работаю!</p>	<p>задумчивая веселая напористая грустная холодная спокойная теплая язвительная</p>
<p>12) Руководитель: При проверке уголовного дела оказалось, что сделано не так много, как вы докладывали! Как это понимать? <i>(Следователь</i></p>	<p>1) Я по природе трибун. 2) Я делаю не меньше других! 3) Докладывал, потому что планировал выполнить.</p>	<p>задумчивая веселая напористая грустная холодная спокойная теплая</p>

Коммуникативная ситуация	Ответ реципиента (нужное подчеркнуть)	Интонация
<i>действительно докладывал о гораздо большем объеме выполненных действий)</i>	4) А вы смогли бы выполнить больше?	язвительная
13) Адвокат: Вы не отвечаете на наши ходатайства в установленный законом срок! Такое нарушение недопустимо! <i>(Следователем действительно ходатайство не направлено в срок)</i>	1) Да вы всегда недовольны. 2) Да, потому что я устал отвечать на ваши ходатайства. 3) Да, не выполняю, так как считаю их необоснованными! 4) Да, я тоже собой недоволен.	задумчивая веселая напористая грустная холодная спокойная теплая язвительная
14) Подозреваемый: Я уже в третий раз вам повторяю одно и то же! Похоже, вы вообще меня не слушаете. <i>(Следователю кажется, что он ничего не пропустил)</i>	1) Да и вы меня плохо слушаете! 2) Да нет! Я вас слушаю очень внимательно. 3) Да, верно, вы уже говорили об этом. 4) Это вы, наверное, в третий раз подумали, а не сказали.	задумчивая веселая напористая грустная холодная спокойная теплая язвительная
15) Надзорный орган: Вы совершенно неправильно квалифицировали деяние лица. <i>(Следователь уверен в правильности квалификации)</i>	1) Думаю, это вы неправильно квалифицируете действие. 2) Да нет, я все сделал правильно. 3) Вы правы в том, что наши взгляды на квалификацию расходятся. 4) Простите, у вас свои представления о правильности, а у меня свои	задумчивая веселая напористая грустная холодная спокойная теплая язвительная

Коммуникативная ситуация	Ответ реципиента (нужное подчеркнуть)	Интонация
<p>16) Подозреваемый/обвиняемый: Вы судите со своей субъективной точки зрения, а я вам говорю, как обстоят дела в действительности... <i>(Следователь только что высказал свое мнение по какому-то вопросу, как ему кажется, обоснованное)</i></p>	<p>1) У вас тоже субъективная точка зрения, поскольку Вы оцениваете ситуацию в свою пользу. 2) Согласен, что ваша позиция тоже важна, поскольку в силу закона имеет доказательственное значение. 3) А по-моему, я прав. 4) Действительности не существует. Мир – это совокупность субъективных ощущений</p>	<p>задумчивая веселая напористая грустная холодная спокойная теплая язвительная</p>
<p>17) Потерпевший: Я вижу, что Вы вообще не в состоянии добиться хоть какого-нибудь положительного результата. <i>(Следователь столкнулся с серьезными трудностями в своей работе).</i></p>	<p>1) Смотрите, накаркаете! 2) Вы бы лучше помогли мне, чем так говорить. 3) Не беспокойтесь! Я добьюсь положительного результата, даю слово. 4) Я подумаю, имеет ли это отношение ко мне.</p>	<p>задумчивая веселая напористая грустная холодная спокойная теплая язвительная</p>
<p>18) Потерпевший: Вы считаете, что собрали достаточное количество доказательств для подтверждения вины обвиняемого? <i>(Следователь считает, что он провел исчерпывающее количество доказательств для установления)</i></p>	<p>1) А вы что, так не считаете? 2) У вас есть какие-нибудь конкретные претензии? 3) Да, доказательства собраны в полном объеме, достаточны и достоверны, вина доказана. 4) Как вы считаете, какие еще следственные</p>	<p>задумчивая веселая напористая грустная холодная спокойная теплая язвительная</p>

Коммуникативная ситуация	Ответ реципиента (нужное подчеркнуть)	Интонация
<i>обстоятельств совершения преступления)</i>	действия можно было выполнить?	
19) Подозреваемый: Вы, я думаю, безо всяких объяснений все понимаете. <i>(Следователь пока не все понимает и нуждается в объяснениях)</i>	1) Прошу вас дать пояснения по следующим пунктам... 2) Да разве здесь можно хоть что-то понять? 3) Да, конечно, все ясно... 4) Не беспокойтесь, если мне понадобятся ваши объяснения, я за ними обращусь...	задумчивая веселая напористая грустная холодная спокойная теплая язвительная
20) Подозреваемый: Вы у нас никого не уважаете, я знаю... <i>(Следователь действительно не уважает подозреваемого)</i>	1) Почему вы говорите об этом именно сейчас? 2) И на каких же фактах основано это знание? 3) Вы тоже не всех уважаете. 4) Так-таки и никого?	задумчивая веселая напористая грустная холодная спокойная теплая язвительная
21) Потерпевший: Я уже отвечал на этот вопрос, разве вы не слышали? <i>(Следователь действительно не слышал никакого ответа)</i>	1) Разве вы уже ответили? 2) Почему вы решили, что я не слышал? 3) Ах, ну да, действительно, извините... 4) Простите, я не уверен, что слышал ответ на этот вопрос. И каков же ваш ответ?	задумчивая веселая напористая грустная холодная спокойная теплая язвительная

Коммуникативная ситуация	Ответ реципиента (нужное подчеркнуть)	Интонация
<p>22) Надзорный орган: Вы что, не понимаете всей серьезности своего положения?! (<i>Следователь действительно не понимает, о чем идет речь</i>)</p>	<p>1) Нет, не понимаю. А в чем серьезность моего положения? 2) Когда не понимаешь, то и легче. Зачем зря беспокоиться? 3) Почему вы решили, что я не понимаю? 4) Почему же вы раньше не намекнули?</p>	<p>задумчивая веселая напористая грустная холодная спокойная теплая язвительная</p>
<p>23) Подозреваемый: Разве у Вас из-за этого проблемы? (У следователя действительно «из-за этого» проблемы)</p>	<p>1) Это у Вас из-за этого проблемы. 2) Да, из-за этого возникает проблема своевременного принятия решений. 3) Почему вы заговорили о проблеме? 4) Нет, у меня нет никаких проблем</p>	<p>задумчивая веселая напористая грустная холодная спокойная теплая язвительная</p>
<p>24) Коллега: Да, фототаблица у вас очень нестандартная... (<i>Следователь делал фототаблицу впервые и действительно не уверен, что выполнил ее в соответствии с правилами. Опыт коллеги в выполнении фототаблицы может быть полезным для следователя</i>)</p>	<p>1) Какие её части показали вам столь нестандартными? 2) Может быть, вы недостаточно внимательно ознакомились с ней? 3) Она вполне отвечает стандартным требованиям криминалистики. 4) Почему вы считаете возможным обсуждать составленный мной документ?</p>	<p>задумчивая веселая напористая грустная холодная спокойная теплая язвительная</p>

Коммуникативная ситуация	Ответ реципиента (нужное подчеркнуть)	Интонация
25) Подозреваемый: Вы, наверное, не поняли... (Следователь считает, что он понял подозреваемого)	1) С чего вы взяли? 2) А вы сами поняли то, что вы сказали? 3) Поясните, пожалуйста, чего я не понял, на ваш взгляд? 4) Может быть, я не понял, потому что вы плохо объяснили?	задумчивая веселая напористая грустная холодная спокойная теплая язвительная
26) Адвокат: Вы абсолютно неконструктивны! (Следователь только что внес предложение о признании вины и изложении признательной позиции в показаниях)	1) Зачем же переходить на личности? 2) Это вы неконструктивны. 3) Что именно вы считаете неконструктивным в моем предложении? 4) Почему вы кричите?	задумчивая веселая напористая грустная холодная спокойная теплая язвительная
27) Адвокат: Да, трудно с вами. Ну почему вы всегда такой несговорчивый?! (Обсуждаемый пункт важен для следователя, и он уверен в оптимальности собственного предложения)	1) Когда это я был несговорчивым? 2) Да что вы! Со мной очень легко договариваться! 3) Это еще как посмотреть, кто из нас несговорчивый! 4) Предлагаю проанализировать наши разногласия еще раз.	задумчивая веселая напористая грустная холодная спокойная теплая язвительная
28) Надзорный орган: Зачем Вы вообще занимаете это место, если даже это отказываетесь сделать? (Следователь считает, что нет необходимости в выполнении указаний надзорного органа)	1) Мне очень жаль, но я не смогу выполнить Вашей просьбы. 2) А зачем Вы занимаете свое место, если сами с такими вещами справиться не можете? 3) Да я не отказываюсь...	задумчивая веселая напористая грустная холодная спокойная теплая язвительная

Коммуникативная ситуация	Ответ реципиента (нужное подчеркнуть)	Интонация
29) Потерпевший: Почему вы не даете мне ознакомиться с материалами уголовного дела до окончания расследования? <i>(Следователь имеет законное основание этого не делать)</i>	1) Для какой цели Вам это необходимо? 2) Вам будет предоставлена такая возможность после уведомления обвиняемого об окончании следственных действий. 3) Считаю, что ознакомление с материалами уголовного дела приведет к разглашению следственной тайны.	задумчивая веселая напористая грустная холодная спокойная теплая язвительная
30) Потерпевший: Мы не довольны тем, что руководством принято решение о поручении вам расследования уголовного дела. <i>(Следователю действительно поручено расследование уголовного дела)</i>	1) А Вам какая разница? 2) Какого ответа на этот вопрос Вы от меня ждете? 3) На всех не угодишь, руководству виднее.	задумчивая веселая напористая грустная холодная спокойная теплая язвительная

После работы с тренажером организуется обсуждение с участием сотрудников. На обсуждение выносятся их мнения и позиции по поводу моделей поведения, предлагаемых в ситуациях тренажера. Обсуждение проходит в форме групповой дискуссии. Конструктивные ответы и их обоснование представлены в приложении Б.

Тренажер предлагается нами в качестве модуля при составлении программ занятий по морально-психологической подготовке сотрудников, где им предлагается подробно разобрать и проработать различные техники информационного диалога и противостояния влиянию.

3.3. РАЗВИТИЕ ЭТНОКУЛЬТУРНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ СОТРУДНИКОВ ПРАВООХРАНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ КУЛЬТУРНОГО АССИМИЛЯТОРА

Современные практики в области этнопсихологии активно привлекают для развития этнокультурной компетентности личности возможности такого метода, как культурный ассимилятор. В классификации данного метода выделяют культурно-специфические (ориентированные на конкретную этническую группу) и общие культурные ассимиляторы. По результатам этнопсихологических исследований приоритет отдается последней группе – общим культурным ассимиляторам, поскольку механизмы адаптации к иной культуре сходны в различных этнических, профессиональных, возрастных группах.

Метод общего культурного ассимилятора обучает тому, как адекватнее относиться к этническим различиям, с которыми личность встречается в межэтническом взаимодействии, как формировать у себя «правильные» ожидания. Ожидания могут быть связаны с отношениями на работе, способами взаимодействия в пространстве проживания, в сфере досуга, восприятием времени и пространства, реакцией на различия социального статуса и другое.

Культурный ассимилятор как метод развития этнокультурной компетентности представляет собой описание ситуации взаимодействия представителей двух разных культур, в ходе которого участники сталкиваются с определенной проблемой коммуникации. Для каждой ситуации предлагаются 4-5 вариантов решения проблемы с просьбой выбрать наиболее подходящий ответ. Каждый вариант сопровождается комментариями – почему он верен или неверен. Верным является только один вариант из предложенных.

Приведем пример ситуации культурного ассимилятора, подготовленной авторским коллективом под руководством Р.К. Тангалычевой и Н.А. Головина¹ в качестве методического обеспечения тренинга «Культурный ассимилятор как средство адаптации иностранцев к жизни в российском мегаполисе». Ниже представлена одна из ситуаций культурного ассимилятора, которые вошли в методическую подборку (другие примеры см. в приложении В) и

¹ Культурный ассимилятор. Тренинг адаптации к жизни в Санкт-Петербурге / отв. ред. Р.К. Тангалычева, Н.А. Головин. СПб.: Издательский дом «Петрополис», 2009. 400 с.

используются при проведении учебных занятий с сотрудниками правоохранительных органов (в описание ситуации нами внесены незначительные корректировки в связи с изменением места действия на город Красноярск).

«Гарник, солидный предприниматель из Армении, работающий в Красноярске, у выхода из подземного перехода увидел пожилого мужчину, который плохо себя чувствовал и не мог сам выбраться из вестибюля перехода. Гарник подошел к нему, чтобы помочь, и заметил, что этот мужчина был слегка нетрезв. С другой стороны, мужчине действительно было плохо физически, и он нуждался в помощи.

Гарнику трудно было справиться с этим мужчиной одному, и он стал просить помощи у других прохожих. Но никто не захотел помочь, а один из проходящих мимо мужчин даже грубо ответил: «Тебе надо, ты и помогай!». Предприниматель был обескуражен реакцией прохожих и постарался сам, как мог, помочь пожилому человеку выйти из подземного перехода и добраться до дома. Ведь сам Гарник родился и вырос в традиционной культуре. В его окружении в Ереване, где он прожил большую часть жизни, все друг друга знали с рождения, и любой поступок человека сразу становился достоянием общественности. Поэтому у Гарника выработалась привычка быстро реагировать на любую проблемную ситуацию, а не «прятаться в кусты».

Почему прохожие не откликнулись на просьбу Гарника о помощи?

✓ Они торопились, и у них не было времени останавливаться и помогать незнакомому человеку.

✓ Они не хотели затруднять себя и полагали, что каждый должен отвечать за себя.

✓ Они поняли, что пожилой мужчина просто пьян, а значит, сам виноват в случившемся.

✓ Они думали, что пожилой подвыпивший мужчина и Гарник – знакомые и сами способны решить возникшую проблему»¹.

Тренинг с применением данного метода включает в себя несколько десятков подобных кросскультурных ситуаций, которые могут быть объединены в брошюру или представлены с помощью компьютерных программ. После работы с ситуациями культурного ассимилятора организуется обсуждение с участием сотрудников. На

¹ Культурный ассимилятор. Тренинг адаптации к жизни в Санкт-Петербурге.

обсуждение выносятся их мнения и позиции по поводу моделей поведения, предлагаемых в описанных кросскультурных ситуациях. Обсуждение проходит в форме групповой дискуссии.

В заключение отметим, что данный метод – метод культурного ассимилятора – при применении его в подготовке сотрудников правоохранительных органов позволяет обучающимся, слушателям осуществить рефлексию и анализ собственных этнических установок, а в условиях реального межэтнического взаимодействия обеспечивает основу саморегуляции поведения в условиях выполнения служебных задач. Наш опыт показывает, что особую актуальность такая подготовка приобретает в работе с сотрудниками, являющимися представителями этнических групп, наций, народностей, сконцентрированно проживающих на территориях автономных округов и республик, входящих в состав Российской Федерации, и привлекаемых к обеспечению общественного порядка в период проведения международных спортивных и иных мероприятий, или же для обеспечения законности и правопорядка на территориях с преобладанием представителей иных (отличных от их собственной) этнических групп.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Подводя общие итоги исследовательской работы, представленной в данной монографии, отметим, что в целом поставленные задачи были достигнуты – проанализированы результаты теоретических и эмпирических исследований, посвященных изучению разных аспектов коммуникативной компетентности. В работе проведен анализ эмпирических данных, полученных в ходе тестирования личностных характеристик нескольких групп сотрудников правоохранительных органов, в числе которых сотрудники из числа выпускников института, сотрудники из числа первокурсников института, сотрудники подразделений правоохранительных органов Красноярского края – патрульно-постовой службы, подразделений, деятельность которых не связана с обеспечением общественного порядка, дорожно-патрульной службы, участковые уполномоченные полиции и инспектора по делам несовершеннолетних, сотрудники следственных подразделений, уголовного розыска (оперуполномоченные) и войск национальной гвардии.

В исследовании были рассмотрены социально-психологические и личностные факторы, обуславливающие содержание профессионально-коммуникативной компетентности сотрудников правоохранительных органов, требования к ней в связи со спецификой деятельности следователей, оперативных сотрудников, участковых уполномоченных полиции. Через призму повышения коммуникативной культуры предлагается совершенствовать профессионально-коммуникативную компетентность сотрудников научно-педагогическими коллективами образовательных организаций МВД России. Среди факторов, существенно снижающих результативность профессионального общения в деятельности сотрудников органов внутренних дел, выделяют коммуникативные деформации и взаимодействие с лицами в психически неадекватных состояниях.

Мы пришли к выводу, что профессионально-коммуникативная компетентность сотрудника правоохранительных органов представляет собой способность сотрудника правоохранительных органов к результативному взаимодействию в ситуациях профессионально-служебной деятельности, которое предполагает установление психологического контакта с гражданами, представляющими

профессиональный интерес, с коллегами, управление ходом развития общения, в том числе на публике. Личностный компонент профессионально-коммуникативной компетентности обеспечивается такими качествами, как ответственность, эмпатия, дипломатичность, терпимость, доминантность, критичность, предприимчивость и гибкость в межличностных контактах, а также конструктивный стиль межличностного взаимодействия.

Во взаимодействии с другими людьми курсанты-выпускники склонны проявлять раскованность с целью самоутверждения, им свойственен наступательный характер взаимодействия, стремление к лидированию, вместе с тем они более инертны в поведении, склонны к педантизму, к проявлению настороженной подозрительности в отношениях с окружающими, отличаются изменчивостью настроения, некоторой неустойчивостью мотивации, склонностью к повышенному эмоциональному фону в отношениях, имеют черты демонстративности (личность, ищущая признания).

Высокий коммуникативный потенциал сотрудников положительно взаимосвязан с высоким уровнем развития у них общительности, лидерства, социабельности, законопослушности, с низким уровнем интроверсии и самоуничужения. Высокий уровень общительности связан с высоким уровнем развития социабельности и экстраверсии, с низким уровнем развития интроверсии. Сотрудники, находящиеся на примерно одинаковом этапе профессионально-служебной деятельности в правоохранительных органах, но обладающие различным жизненным опытом, отличаются своими личностными особенностями, проявляющимися в коммуникативной сфере: сотрудники из числа обучающихся по программам первоначальной профессиональной подготовки (они старше по возрасту, отслужили в рядах вооруженных сил, имеют семьи и т.п.) в большей степени, чем курсанты первого курса, обладают лидерством, социабельностью, а курсанты первого курса отличаются более высоким уровнем конформизма.

Преобладающими стилями межличностных отношений в группе сотрудников из числа курсантов-выпускников выступают (в порядке убывания) «самодостаточность», «властность», «агрессивность». В группе сотрудников-следователей преобладающими стилями являются (также в порядке убывания) «властность», «альтруистичность», «дружелюбие». Сотрудникам из числа курсантов-выпускников свойственен повышенный уровень доминирования в межличностных отношениях, в том числе проявление достаточно высокого уровня доминирования наблюдается у четверти курсантов-

выпускников, что создает благоприятные условия для субъект-объектной психологической позиции в профессиональном взаимодействии.

Сотрудники-следователи отмечают недостаточность своих возможностей влиять на отношения с окружающими, относительно невысоко оценивают сотрудники-следователи свою компетентность в межличностных отношениях, вместе с тем они склонны брать на себя ответственность за позитивные и негативные варианты межличностных отношений. Также не склонны проявлять инициативу и принимать ответственность в вертикальных и горизонтальных отношениях – с руководителями и коллегами. Анализ данных показывает, что в группах следователей наблюдаются относительно высокие значения по таким показателям, как авторитарность, прямолинейность. При этом в среднем низкие значения выявлены в отношении таких показателей межличностных отношений, как недоверчивость-скептицизм. Таким образом, следователи со стажем службы более 20 лет имеют высокие значения по показателям авторитарности, прямолинейности, доминирования, а следователи со стажем менее 5 лет имеют высокие значения по показателям конформности, покорности, уступчивости, доверчивости.

В целом показатели межличностных отношений в группе участковых уполномоченных полиции и инспекторов подразделений по делам несовершеннолетних обладают наиболее высоким уровнем сформированности в сравнении с показателями сотрудников других профилей служебной деятельности и обеспечивают необходимый уровень вовлеченности в общение и управления межличностным взаимодействием в рамках служебной деятельности. Вместе с тем выявленный в этой группе повышенный уровень стремления к взаимодействию в авторитарном стиле может создавать трудности в построении взаимоотношений с гражданами, проживающими на закрепленном территориальном участке, а также в профилактической работе с несовершеннолетними.

Часть сотрудников патрульно-постовой службы предпочитают обособиться и не взаимодействовать с другими (18,4% сотрудников патрульно-постовой службы, участвовавших в исследовании), что создает препятствия для взаимодействия с гражданами в рамках исполнения служебных обязанностей. Также почти четверти сотрудников полиции этого профиля свойственна повышенная потребность в контроле со стороны и стремление избегать ответственности, в том числе путем уклонения от обязанностей.

Среди сотрудников подразделений, деятельность которых не связана с обеспечением общественного порядка, сравнительно чаще встречаются те, которые не ориентированы на межличностные отношения с окружающими, предпочитают узкий круг общения, в то время как характер решаемых ими служебных задач требует взаимодействия с личным составом их территориального органа, что может создавать стрессовую нагрузку для самих сотрудников и снижать уровень удовлетворенности отношениями в коллективе со стороны личного состава подразделений.

Рекомендуем использование предложенного в монографии психологического тренажера и ситуаций культурного ассимилятора для совершенствования профессионально-коммуникативной компетентности. Это позволит повысить результативность морально-психологической подготовки сотрудников как на этапе обучения в образовательных организациях МВД России, так и в рамках морально-психологического сопровождения деятельности сотрудников в территориальных органах. При этом психологический тренажер противостояния нежелательному влиянию рекомендуется использовать в представленном в монографии варианте, а вот перечень ситуаций культурного ассимилятора потребует расширения – для большего охвата ситуаций взаимодействия с представителями иных этнических групп.

Вместе с тем проведенное исследование выявило и ряд нерешенных проблем в изучении профессионально-коммуникативной компетентности и в формировании научно-методических основ ее совершенствования в подготовке сотрудников правоохранительных органов. Например, в качестве направлений дальнейшей работы по изучению профессионально-коммуникативной компетентности сотрудников правоохранительных органов считаем целесообразными изучение таких личностных предпосылок, как эмоциональный интеллект; макиавеллизм, жизнестойкость, толерантность к неопределенности; карьерные ориентации (или ценностно-мотивационные характеристики); проведение факторного и кластерного анализа данных для выявления внутренней структуры и типов профессионально-коммуникативной компетентности сотрудников. Также требует продолжения работы научно-методический аспект вопроса: подходы к его развитию и совершенствованию при подготовке сотрудников полиции с учетом изменений в профилях деятельности сотрудников правоохранительных органов и с учетом обновления требований к компетенциям сотрудников, подготовка которых осуществляется на базе образовательных организаций МВД России.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

Бобровничай, И.Н. Тактико-психологические основы общения в оперативно-розыскной деятельности : методические рекомендации / И.Н. Бобровничай. – Барнаул : Барнаульский юридический институт МВД России, 2011.

Богомолова, И.В. Психолого-акмеологические особенности преодоления сотрудниками налоговой полиции затруднений в коммуникативной деятельности : дис. ... канд. психол. наук / И.В. Богомолова. – М., 2003. – 272 с.

Бодалев, А.А. Личность и общение / А.А. Бодалев. – М. : Международная педагогическая академия, 2014. – 328 с.

Бусыгина, А.Л. Совершенствование профессиональной компетентности сотрудников правоохранительных органов / А.Л. Бусыгина, А.В. Секлетов // Известия Самарского научного центра РАН, 2012. – URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/sovershenstvovanie-professionalnoy-kompetentnosti-sotrudnikov-pravoohranitelnyh-organov> (дата обращения: 23.01.2017).

Геляхова, Л. А. Некоторые компоненты профессионально-психологической подготовки личного состава ОВД / Л.А. Геляхова, М.Х. Машекуашева // Научное и образовательное пространство: перспективы развития : сборник материалов II Международной научно-практической конференции. – Чебоксары, 2016. – С. 210-211.

Голубев, Ю.В. Формирование коммуникативной компетентности курсантов военного института внутренних войск МВД России на основе междисциплинарной интеграции : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.08 / Ю.В. Голубев. – Пермь, 2013.

Диагностика и развитие компетентности в общении / Ю.М. Жуков и др. – М. : Сфера, 2011. – 258 с.

Доценко, Е.Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита / Е.Л. Доценко. – М. : Дрофа, 2013 – 344 с.

Евтихов, О.В. Структура профессиональной компетентности выпускника вуза правоохранительных органов / О.В. Евтихов, В.А. Адольф // Научное обозрение: гуманитарные исследования. – 2014. – № 8. – С. 6-15.

Евтихов, О.В. Теоретико-методологические основы педагогической концепции формирования профессиональной компетентности курсантов в образовательной среде вуза правоохранительных органов (на

примере вуза ФСКН России) / О.В. Евтихов // Вестник Сибирского юридического института МВД России. – 2015. – № 3 (20). – С. 132-139.

Евтихов О.В. Формирование профессиональной компетентности курсантов в образовательной среде вуза правоохранительных органов : монография / О.В. Евтихов. – М., 2016. – 181 с.

Емельянов, Ю.Н. Активное социально-психологическое обучение / Ю.Н. Емельянов. – СПб. : Издательство Лема, 2011. – 267 с.

Еникеев, М.И. Психология коммуникативной деятельности следователя / М.И. Еникеев. – М. : Редс, 2011. – 190 с.

Ермаков, А.Г. Подготовка участковых уполномоченных полиции в ВУЗе МВД России / А.Г. Ермаков. – СПб. : Издательство «Речь», 2013. – 120 с.

Жариков, Н.М. Судебная психиатрия : учебник : гриф УМО по медицинскому образованию / Н.М. Жариков. – М. : Норма, 2016. – 651 с.

Запрутин, Д.Г. Формирование профессиональной культуры будущих специалистов правоохранительных органов / Д.Г. Запрутин. – М. : Офра, 2011. – 221 с.

Карданов, Р.Р. Коммуникативный аспект профессиональной подготовки сотрудника полиции / Р.Р. Карданов, М.Х. Машекуашева // Историческая и социально-образовательная мысль. – 2016. – № 6/2. – С. 104-107.

Классификации болезней в психиатрии и наркологии / под ред. М.М. Милевского. – М. : Триада-Х, 2014. – 326 с.

Коблов, Ф.Ч. Коммуникативная компетентность и культура общения в служебной деятельности сотрудника полиции / Ф.Ч. Коблов // Вестник Костромского государственного университета. Серия «Педагогика. Психология. Социокинетика». – 2012. – № 4. – С. 79-82.

Коблов, Ф.Ч. Коммуникативная компетентность и культура общения в служебной деятельности сотрудника полиции / Ф.Ч. Коблов. – СПб. : Изд-во «Питер», 2011. – 314 с.

Коммуникативная деформация сотрудников органов внутренних дел : отчет о НИР (заключительный) / Белгородский юридический институт МВД России. – Белгород, 2011. – 56 с.

Коммуникативная компетентность участкового уполномоченного милиции и её развитие : отчет о НИР (заключительный) / Воронежский институт МВД России. – Воронеж, 2003.

Кочесокова, З.Х. Особенности моделирования индивидуальных стратегий коммуникативной компетентности в деятельности сотрудников полиции / З.Х. Кочесокова, М.Х. Машекуашева // Общество в эпоху перемен: формирование новых социально-экономических отношений : материалы V международной научно-практической конференции. – М. : Б/И, 2014. – С. 121-123.

Культурный ассимилятор. Тренинг адаптации к жизни в Санкт-Петербурге / отв. ред. Р.К. Тангалычева, Н.А. Головин. – СПб.: Издательский дом «Петрополис», 2009. – 400 с.

Марьясис, И.Б. Психологические особенности профессионального общения сотрудников ОВД : учеб. пособие / И.Б. Марьясис, И.В. Семчук, Е.В. Гончарова. – М. : Изд-во Моск. ун-та МВД России, 2012. – 302 с.

Машекуашева, М.Х. Некоторые вопросы профессионального общения в оперативно-розыскной деятельности: коммуникативный аспект / М.Х. Машекуашева, З.Х. Кочесокова // Психология и педагогика XXI века: теория, практика и перспективы : материалы II Международной научно-практической конференции. – СПб.: Изд-во СПбГУ, 2015. – С. 195-196.

Машекуашева, М.Х. Факторы профессионального становления сотрудников органов внутренних дел: психологический аспект / М.Х. Машекуашева // Инновационные технологии в науке и образовании. – 2016. – № 3 (7). – С. 314-315.

Муравьева, О.И. Основные стратегии в структуре коммуникативной компетентности : дис. ... канд. психол. наук. – Томск, 2011. – 158 с.

Невирко, Д.Д. Особенности социализации личности в авторитарных институтах России 90-х годов (социологический анализ специфики профессиональной подготовки кадров органов внутренних дел) : дис. ... докт. социол. наук / Д.Д. Невирко. – Красноярск, 1999.

Невирко, Д.Д. Профессионально-управленческая компетентность руководителя подразделения по контролю за оборотом наркотиков : учебное пособие / Д.Д. Невирко, О.В. Евтихов, А.В. Жильцов. – Красноярск, 2016. – 136 с.

Незнанов, Н.Г. Психиатрия : учебник / Н.Г. Незнанов. – М. : ГЭОТАР-Медиа, 2016. – 738 с.

Павленин, В.С. Психолого-педагогические факторы проявления агрессивности в профессиональной деятельности сотрудников правоохранительных органов : автореф. ... дис. канд. пед. наук. – Екатеринбург, 2004. – 173 с.

Пауков, В.К. Общественное мнение и имидж сотрудников правоохранительных органов власти / В.К. Пауков. – М. : Акмеология, 2012. – 198 с.

Пономарев, И.Б. Психотехнология общения / И.Б. Пономарев, В.П. Трубочкин. – 3-е изд. М. : Академический проект, 2011. – 45 с.

Попова, Е.А. Развитие социально-коммуникативной компетентности сотрудников полиции в среднем профессиональном образовании : дис. ... канд. пед. наук / Е.А. Попова. – Оренбург, 2016. – 250 с.

Психологическая безопасность / Л.А. Михайлов, В.П. Соломин и др. – М. : Дрофа, 2011. – 288 с.

Психологическое обеспечение формирования и развития культуры общения и коммуникативной компетентности у сотрудников органов внутренних дел : учеб.-метод. пособие / М.И. Марьин, Ю.Г. Касперович и др. / под ред. В.Л. Кубышко. – М. : Офра, 2012. – 378 с.

Романюк, В.С. Формирование коммуникативной культуры курсантов образовательных учреждений МВД : монография / В.С. Романюк. – Казань : Казанский юридический институт МВД России, 2010.

Семчук, И.В. Формирование коммуникативной компетентности сотрудников ОВД в процессе профессиональной деятельности / И.В. Семчук, Ю.В. Слободчикова // Вестник Московского университета МВД России. – 2017. – № 4. – С. 249-253.

Сидоренко, Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Е.В. Сидоренко. – СПб. : Издательство «Речь», 2012.

Скворцова, Е.В. Этнокультурная компетентность сотрудников полиции / Е.В. Скворцова // Психопедагогика в правоохранительных органах. – 2016. – № 3(66). – С. 15-19.

Сугоняев, К.В. Теоретические и методические основы применения АППДК «МППМ» в психологической работе с сотрудниками ОВД / К.В. Сугоняев, А.Н. Кузьмин, А.В. Мовчан. – Домодедово : ВИПК МВД России, 2010. – 422 с.

Титова, О.И. Гендерный фактор делового взаимодействия руководителей в контексте подготовки управленческих кадров для органов наркоконтроля / О.И. Титова // Национальный и международный уровни противодействия наркоугрозе в зоне действия организации договора о коллективной безопасности : материалы XIX международной научно-практической конференции. – Красноярск : СибЮИ ФСКН России, 2016. – С. 267-272.

Титова, О.И. Профессионально-коммуникативная компетентность сотрудников правоохранительных органов : отчет о НИР / О.И. Титова, Н.Н. Нагорный, А.А. Бекк ; Сибирский юридический институт МВД России. – Красноярск, 2018. – № госрегистрации 07170517.

Титова, О.И. Профессионально-коммуникативная компетентность сотрудников правоохранительных органов и подходы к ее развитию посредством психологического тренажера / О.И. Титова, А.С. Поршук // Вестник Сибирского юридического института МВД России. – 2018. – № 1 (30). – С. 69-76.

Титова, О.И. Развитие профессионально-коммуникативной компетентности сотрудников правоохранительных органов посредством психологического тренажера // Актуальные проблемы борьбы с преступностью: вопросы теории и практики : материалы XX международной научно-практической конференции: в 2 ч. / О.И. Титова. – Красноярск : СибЮИ МВД России, 2017. – С. 100-103.

Титова, О.И. Развитие этнокультурной компетентности сотрудников правоохранительных органов с использованием технологии культурного ассимилятора/О.И. Титова // Актуальные проблемы борьбы с преступностью: вопросы теории и практики : материалы XXI международной научно-практической конференции: в 2 ч. – Красноярск : СибЮИ МВД России, 2018. – С. 181-184.

Триандис, Г.К. Культура и социальное поведение / Г.К. Триандис. – М., 2007.

Трофименко, М.П. Модель формирования социально-коммуникативной компетентности студентов. Среднее профессиональное образование / М.П. Трофименко. – М. : Дрофа, 2011. – 475 с.

Уразаева, Г.И. Разработка психологических портретов специалистов по службам в соответствии со спецификой деятельности : методические рекомендации / Г.И. Уразаева, В.Ю. Мазилев. – Казань : Казанский юридический университет МВД России, 2015.

Чапрак, А.А. Инструментарий по формированию социально-коммуникативных умений и навыков у курсантов вуза МВД России / А.А. Чапрак. – М. : Офра, 2014. – 212 с.

Човдырова, Г.С. Методы группового развития коммуникативной компетентности у курсантов – будущих сотрудников полиции / Г.С. Човдырова, Т.С. Клименко // Психопедагогика в правоохранительных органах. – 2015. – № 1 (60). – С. 27-29.

Шашкин, Н.Г. Формирование коммуникативной компетентности у будущих сотрудников органов внутренних дел в системе высшего образования / Н.Г. Шашкин. – М. : Норма, 2015. – 118 с.

Шепель, В.М. Имиджеология: секреты личного обаяния / В.М. Шепель. – 6-е изд. доп и перераб. – М. : Юрайт, 2014. – 470 с.

Шинкевич, В.Е. Мобилизация как интегральная основа формирования профессиональных качеств обучаемых в образовательных учреждениях силовых институтов России: опыт и проблемы (по материалам социологических исследований специфики профессиональной подготовки сотрудников в учебных заведениях органов внутренних дел) : дис. ... докт. социол. наук / В.Е. Шинкевич. – Барнаул, 2007.

Профили профессиональных компетенций разных групп сотрудников полиции.¹

Далее представлены результаты исследования основных видов деятельности в системе МВД России, выполненного на основе компетентностного подхода научным коллективом Казанского юридического университета МВД России, в которых в том числе отражены требования к коммуникативной компетентности сотрудников полиции (участкового уполномоченного, инспектора по делам несовершеннолетних, следователей, сотрудников патрульно-постовой службы).

Профиль профессиональных компетенций участкового уполномоченного полиции

Примечание (здесь и далее):

- Описание для уровня исполнительских должностей
- Описание для руководящих должностей
- ❖ Описание для более высоких должностей

Компетенции	Содержание	Уровень развития
Конфликтостойчивость	<ul style="list-style-type: none"> ● Знает причины возникновения конфликтов и использует стратегии для их избегания и решения ● Своевременно выявляет конфликт и способствует его решению ➤ Своевременно выявляет конфликт, определяет причину его возникновения и решает его ❖ Овладевает техникой управления конфликтами, применяет ее на практике 	<p>Необходимый</p> <p>Достаточный</p> <p>Желаемый</p> <p>Потенциально возможный</p>
Психическая уравновешенность	<ul style="list-style-type: none"> ● Может сохранять работоспособность при удручающих факторах (например, фрустрация - крушение жизненных планов, надежд, неудача) 	Необходимый

¹ Уразаева Г.И., Мазилев В.Ю. Указ. работа.

Компетенции	Содержание	Уровень развития
	<ul style="list-style-type: none"> • В случае агрессивного воздействия реагирует обдуманно ➤ Может контролировать свои эмоции также в экстремальных ситуациях, преодолевает сильный стресс ❖ Сохраняет работоспособность при высокой и/или долговременной загруженности; работой, своим примером уравнивает окружающих 	<p>Достаточный</p> <p>Желаемый</p> <p>Потенциально возможный</p>
Самостоятельность	<ul style="list-style-type: none"> • Способен действовать самостоятельно без дополнительного распоряжения • Готов действовать самостоятельно, не получив информацию по выполнению задания полностью ➤ Способен работать самостоятельно без дополнительного контроля ❖ Способен проявлять инициативу в процессе решения служебных задач 	<p>Необходимый</p> <p>Достаточный</p> <p>Желаемый</p> <p>Потенциально возможный</p>
Специальные знания	<ul style="list-style-type: none"> • Владеет специальными знаниями в достаточной мере для решения служебных задач • Знает и использует имеющиеся источники информации ➤ Собирает и оценивает связанную со специальностью информацию, предоставляет ее сотрудникам ❖ Способен обучать личный состав 	<p>Необходимый</p> <p>Достаточный</p> <p>Желаемый</p> <p>Потенциально возможный</p>
Профессиональная мотивация	<ul style="list-style-type: none"> • Осознанно принимает решения, как поступить, применительно к профессии полицейский • Проявляет усиленный интерес при решении полицейских задач ➤ Умеет адекватно и дифференцированно оценить профессию полицейского ❖ Стремится повышать свою служебную этику 	<p>Необходимый</p> <p>Достаточный</p> <p>Желаемый</p> <p>Потенциально возможный</p>
Гибкость в общении	<ul style="list-style-type: none"> • Может импровизировать и реагировать согласно ситуации • Умеет учитывать состояние собеседника в ходе общения 	<p>Необходимый</p> <p>Достаточный</p>

Компетенции	Содержание	Уровень развития
Способность принимать решения и организовывать замещение	<ul style="list-style-type: none"> • Способен реализовывать принятые решения в служебной деятельности • Способен быстро принять правильное решение и воплотить его служебной деятельности <ul style="list-style-type: none"> ➤ Мобилен в принятии решений, охотно берет на себя ответственность в принятии решений и координации замещения должностей ❖ Берет на себя ответственность за руководство своим подразделением и способен принимать не вызывающие возражений решения 	<p>Необходимый</p> <p>Достаточный</p> <p>Желаемый</p> <p>Потенциально возможный</p>
Конфликтоустойчивость	<ul style="list-style-type: none"> • Знает причины возникновения конфликтов и использует стратегии для их избегания и решения • Своевременно выявляет конфликт и способствует его решению <ul style="list-style-type: none"> ➤ Своевременно выявляет конфликт, определяет причину его возникновения и решает его ❖ Овладевает техникой управления конфликтами, применяет ее на практике 	<p>Необходимый</p> <p>Достаточный</p> <p>Желаемый</p> <p>Потенциально возможный</p>
Коммуникация	<ul style="list-style-type: none"> • Точно и ясно выражает свои мысли в письменной и устной форме <ul style="list-style-type: none"> ➤ Способен организовать целенаправленную беседу ➤ Управляет беседой, умеет словесно убеждать и влиять на собеседника ❖ Управляет процессом коммуникации целеориентированно и убедительно 	<p>Необходимый</p> <p>Достаточный</p> <p>Желаемый</p> <p>Потенциально возможный</p>
Профессиональная мотивация	<ul style="list-style-type: none"> • Осознанно принимает решения, как поступить, применительно к профессии полицейский • Проявляет усиленный интерес при решении полицейских задач <ul style="list-style-type: none"> ➤ Умеет адекватно и дифференцированно оценить профессию полицейского ❖ Стремится повышать свою служебную этику 	<p>Необходимый</p> <p>Достаточный</p> <p>Желаемый</p> <p>Потенциально возможный</p>

Приложение А

Компетенции	Содержание	Уровень развития
Умение реагировать, держать обратную связь	<ul style="list-style-type: none"> • Предлагает взвешенные конструктивные решения • Способен использовать обратную связь для повышения качества служебной деятельности <ul style="list-style-type: none"> ➤ Способен анализировать процессы и результаты служебной деятельности ❖ Организует возможности к открытым и доверительным беседам 	Необходимый Достаточный Желаемый Потенциально возможный
Ориентация на результат, мотивация успеха	<ul style="list-style-type: none"> • Действует целенаправленно • Стремится к достижению высокого качества решения служебных задач <ul style="list-style-type: none"> ➤ Способен организовать личный состав в повседневных и экстремальных условиях служебной деятельности ❖ Готовность с энтузиазмом решать новые/сложные служебные задачи 	Необходимый Достаточный Желаемый Потенциально возможный

***Профиль профессиональных компетенций
сотрудников патрульно-постовой службы полиции***

Компетенции	Содержание	Уровень развития
Физическая выносливость	<ul style="list-style-type: none"> • Располагает физическими качествами для участия в мероприятиях по охране общественного порядка • Имеет выдержку высокой степени <ul style="list-style-type: none"> ➤ Имеет хорошее конституционное сложение ❖ Активно занимается спортом, выступает образцом для подражания 	Необходимый Достаточный Желаемый Потенциально возможный
Способность работать в коллективе	<ul style="list-style-type: none"> • Считает цели и задачи организации своими целями и задачами • Интегрируется в коллектив, готов поступиться своими интересами ради подразделения <ul style="list-style-type: none"> ➤ Способствует эффективной групповой работе 	Необходимый Достаточный Желаемый

Компетенции	Содержание	Уровень развития
	❖ Иницирует, управляет и принимает участие в работе подразделения	Потенциально возможный
Гибкость в общении	<ul style="list-style-type: none"> • Может импровизировать и реагировать согласно ситуации • Умение учитывать состояние собеседника в ходе общения ➤ Незамедлительно реагирует в соответствии с временными, направленными на выполнение заданий, изменениями, а также изменениями, происходящими с личным составом и в служебных ситуациях ❖ Стратегически обдумывает изменения и продумывает варианты действий по ситуации 	<p>Необходимый</p> <p>Достаточный</p> <p>Желаемый</p> <p>Потенциально возможный</p>
Профессиональная мотивация	<ul style="list-style-type: none"> • Осознанно принимает решения, как поступить, применительно к профессии полицейский • Проявляет усиленный интерес при решении полицейских задач ➤ Умеет адекватно и дифференцированно оценить профессию полицейского ❖ Стремится повышать свою служебную этику 	<p>Необходимый</p> <p>Достаточный</p> <p>Желаемый</p> <p>Потенциально возможный</p>
Ориентация на результат, мотивация успеха	<ul style="list-style-type: none"> • Действует целенаправленно • Стремится к достижению высокого качества решения служебных задач ➤ Способен организовать личный состав в повседневных и экстремальных условиях служебной деятельности ❖ Готовность с энтузиазмом решать новые/сложные служебные задачи 	<p>Необходимый</p> <p>Достаточный</p> <p>Желаемый</p> <p>Потенциально возможный</p>

**Профиль профессиональных компетенций
следователей**

Компетенции	Содержание	Уровень развития
Аналитические способности	<ul style="list-style-type: none"> • Понимает содержание служебной деятельности и отличает значимую информацию от несущественной • Способен адекватно оценивать оперативную ситуацию <ul style="list-style-type: none"> ➤ Способен к интеграции различной информации при решении оперативных задач ❖ Способен прозрачно и комплексно организовать все служебные процессы в подразделении 	<p>Необходимый</p> <p>Достаточный</p> <p>Желаемый</p> <p>Потенциально возможный</p>
Гибкость в общении	<ul style="list-style-type: none"> • Может импровизировать и реагировать согласно ситуации • Умеет учитывать состояние собеседника в ходе общения <ul style="list-style-type: none"> ➤ Незамедлительно реагирует в соответствии с временными, направленными на выполнение заданий, изменениями, а также изменениями, происходящими с личным составом и в служебных ситуациях ❖ Стратегически обдумывает изменения и продумывает варианты действий по ситуации 	<p>Необходимый</p> <p>Достаточный</p> <p>Желаемый</p> <p>Потенциально возможный</p>
Уверенность в своих силах	<ul style="list-style-type: none"> • Целенаправленно добивается результатов и делает выводы по проделанной работе • Способен действовать уверенно в повседневных и экстремальных условиях служебной деятельности <ul style="list-style-type: none"> ➤ Знает свои сильные и слабые стороны и не позволяет усомниться в своих силах ❖ Может легко и убедительно передать свою точку зрения 	<p>Необходимый</p> <p>Достаточный</p> <p>Желаемый</p> <p>Потенциально возможный</p>
Специальные знания	<ul style="list-style-type: none"> • Владеет специальными знаниями в достаточной мере для решения служебных задач 	<p>Необходимый</p>

Компетенции	Содержание	Уровень развития
	<ul style="list-style-type: none"> • Знает и использует имеющиеся источники информации ➤ Собирает и оценивает связанную со специальностью информацию, предоставляет ее сотрудникам ❖ Способен обучать личный состав 	<p>Достаточный</p> <p>Желаемый</p> <p>Потенциально возможный</p>
Техники ведения беседы	<ul style="list-style-type: none"> • В состоянии организовать беседу для достижения цели с моделированием ситуации • Применяет основополагающие методы ведения, управления беседой ➤ Знает техники коммуникации и применяет их по ситуации ❖ Распознает мешающие проведению беседы факторы и уверенно использует коммуникационные техники 	<p>Необходимый</p> <p>Достаточный</p> <p>Желаемый</p> <p>Потенциально возможный</p>
Ориентация на результат, мотивация успеха	<ul style="list-style-type: none"> • Действует целенаправленно • Стремится к достижению высокого качества решения служебных задач ➤ Способен организовать личный состав в повседневных и экстремальных условиях служебной деятельности ❖ Готовность с энтузиазмом решать новые/сложные служебные задачи 	<p>Необходимый</p> <p>Достаточный</p> <p>Желаемый</p> <p>Потенциально возможный</p>
Коммуникация	<ul style="list-style-type: none"> • Точно и ясно выражает свои мысли в письменной и устной форме ➤ Способен организовать целенаправленную беседу ➤ Управляет беседой, умеет словесно убеждать и влиять на собеседника ❖ Управляет процессом коммуникации целеориентированно и убедительно 	<p>Необходимый</p> <p>Достаточный</p> <p>Желаемый</p> <p>Потенциально возможный</p>

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Ответы и их обоснование на задания психологического тренажера профессионально-коммуникативной компетентности сотрудников следственных подразделений

№	КОНСТРУКТИВНЫЙ ОТВЕТ	ОБОСНОВАНИЕ
1	1) Да-да... Это вы правильно заметили. Я все еще думаю... Задумчивая интонация Техника «внешнее согласие»	Варианты 2 – встречное нападение. Вариант 3 – самооправдание
2	4) Да, вы правы, решение нельзя откладывать. Задумчивая интонация Техника «внешнее согласие»	Вариант 1 – встречное нападение. Вариант 2 – встречное нападение с элементами самооправдания. Вариант 3 – допустим, при отсутствии достаточных юридических оснований для возбуждения уголовного дела
3	3) Официальный стиль? Мне он помогает избежать неточностей и недоразумений. Задумчивая интонация Техника «английский профессор»	Варианты 1 – самооправдание. Вариант 2 – встречное нападение
4	2) Люблю премии и люблю стараться. Веселая интонация Техника «английский профессор»	Вариант 1 – встречное нападение. Вариант 3 – самооправдание в форме реакции отшучивания. Тоже допустимый ответ, если удастся избежать самоуничтожения.

№	КОНСТРУКТИВНЫЙ ОТВЕТ	ОБОСНОВАНИЕ
		Вариант 4 – ответ вопросом на вопрос
5	2) Нелегко, но можно. Спокойная интонация Техника «внешнее согласие»	Вариант 1 – это тоже внешнее согласие; этот ответ тоже эффективен в определенных ситуациях, но не в приведенной. Вариант 3 – самооправдание. Вариант 4 – ответ вопросом на вопрос и самооправдание
6	4) Да, говорят... Задумчивая интонация Техника «внешнее согласие»	Вариант 1 – самооправдание. Вариант 2 и 3 – встречное нападение
7	3) Все, к чему я имею отношение, обычно очень серьезно. Задумчивая интонация Техника «английский профессор»	Вариант 1 и 2 – встречное нападение. Вариант 4 – тоже возможен, если не содержит в себе самоуничтожения, что зависит от интонации
8	1) Да, я ухожу. Спокойная интонация Техника «внешнее согласие»	Варианты 2 и 4 – самооправдание. Вариант 3 – встречное нападение
9	1) Да. Все в порядке. Спокойная интонация Техника «внешнее согласие»	Вариант 2 – самооправдание. Варианты 3 и 4 – самооправдание с элементами встречного нападения
10	3) Общение – это хитрая наука, здесь вы правы. Задумчивая интонация Техника «внешнее согласие»	Вариант 1 – самооправдание. Вариант 2 – самооправдание с элементами встречного нападения. Вариант 4 – встречное нападение
11	2) Надо будет подумать над вашими словами. Спокойная интонация Техника «внешнее согласие»	Вариант 1 – встречное нападение. Вариант 3 – самооправдание; несмотря на внешнюю конструктивность ответа,

№	КОНСТРУКТИВНЫЙ ОТВЕТ	ОБОСНОВАНИЕ
		однако при определенной интонации этот ответ может быть эффективным. Вариант 4 – самооправдание
12.	1) Я по природе трибун. Спокойная интонация Техника «английский профессор»	Варианты 2 и 3 – самооправдание. Вариант 4 – встречное нападение
13	4) Да, я тоже собой недоволен. Задумчивая интонация Техника «внешнее согласие»	Варианты 1,2 и 3 – встречное нападение
14	3) Да, верно, вы уже говорили об этом. Спокойная интонация Техника «внешнее согласие»	Варианты 1 и 4 – встречное нападение. Вариант 2 – самооправдание
15	3) Вы правы в том, что наши взгляды на квалификацию расходятся. Задумчивая интонация Техника «внешнее согласие»	Варианты 1 и 4 – встречное нападение. Вариант 2 – самооправдание
16	2) Согласен, что ваша позиция тоже важна, поскольку в силу закона имеет доказательственное значение. Спокойная интонация Техника «внешнее согласие»	Вариант 1 – встречное нападение. Вариант 3 – самооправдание. Вариант 4 – уклонение от обсуждения. Спорный метод, но может быть и эффективным в зависимости от ситуации
17	4) Я подумаю, имеет ли это отношение ко мне. Задумчивая интонация Техника «внешнее согласие»	Вариант 1 – уклонение с элементами встречного нападения или отшучивающейся реакции. Вариант 2 – капитуляция. Вариант 3 – самооправдание
18	3) Да, доказательства собраны в полном объеме,	Вариант 1 – ответ вопросом на вопрос с элементами встречного нападения.

№	КОНСТРУКТИВНЫЙ ОТВЕТ	ОБОСНОВАНИЕ
	<p>достаточны и достоверны, вина доказана. Спокойная интонация Техника «ответ по существу»</p>	<p>Вариант 2 – ответ вопросом на вопрос. Если бы вначале был дан ответ, то этот вопрос мог бы оказаться эффективным. Варианты 4 – ответ вопросом на вопрос, к тому же встречное нападение</p>
19	<p>1) Прошу вас дать пояснения по следующим пунктам... Спокойная интонация Техника «предложение по существу»</p>	<p>Варианты 2 и 4 – встречное нападение. Вариант 3 – неискренний ответ, в данном случае – капитуляция</p>
20	<p>1) Почему вы говорите об это именно сейчас? Спокойная интонация Техника «вопрос о целях коммуникатора»</p>	<p>Вариант 2 – неискренний вопрос, то есть встречная манипуляция. Вариант 3 – встречное нападение. Вариант 4 – вопрос об отношении к себе, который уводит в сторону обсуждения отношений</p>
21	<p>4) Простите, я не уверен, что слышал ответ на этот вопрос. И каков же ваш ответ? Спокойная интонация Техника «ответ + вопрос по существу»</p>	<p>Варианты 1 и 2 – ответ вопросом на вопрос. Вариант 3 – неискренний ответ. Может восприниматься и как вежливое предложение продолжить разговор, и как проявление слабости, внушаемости</p>
22	<p>1) Нет, не понимаю. А в чем серьезность моего положения? Спокойная интонация Техника «ответ + вопрос по существу»</p>	<p>Вариант 2 – уклонение. Может быть эффективным, если не скатывается к самооправданию. Вариант 3 – ответ вопросом на вопрос, причем неискренний. Вариант 4 – ответ вопросом на вопрос с элементами встречного нападения (упрек)</p>

№	КОНСТРУКТИВНЫЙ ОТВЕТ	ОБОСНОВАНИЕ
23.	<p>2) Да, из-за этого возникает проблема своевременного принятия решений. Спокойная интонация Техника «ответ по существу»</p>	<p>Вариант 1 – неискренний ответ с элементами встречного нападения. Вариант 3 – ответ вопросом на вопрос. Если бы этот вопрос следовал после настоящего ответа, это был бы вопрос о целях адресанта, и тогда такая реакция была бы правильной. Вариант 4 – неискренний ответ</p>
24	<p>1) Какие его части показались вам столь нестандартными? Спокойная интонация Техника «вопрос по существу»</p>	<p>Вариант 2 – встречное нападение. Вариант 3 – самооправдание. Вариант 4 – вопрос о правах, втягивающий в обсуждение не по существу дела</p>
25	<p>3) Поясните, пожалуйста, чего я не понял, на ваш взгляд? Спокойная интонация Техника «вопрос по существу»</p>	<p>Вариант 1 – вопрос по существу, но заданный в столь грубой форме, что это встречное нападение. Варианты 2 и 4 – встречное нападение</p>
26	<p>3) Что именно вы считаете неконструктивным в моей позиции? Спокойная интонация Техника «вопрос по существу»</p>	<p>Вариант 1 и 4 – встречное нападение в форме вопроса. Вариант 2 – встречное нападение</p>
27	<p>4) Предлагаю проанализировать наши разногласия еще раз. Спокойная интонация Техника «предложение по теме обсуждения»</p>	<p>Вариант 1 – ответ вопросом на вопрос, к тому же вопрос о личности и/или отношениях. Вариант 2 – самооправдание. Вариант 3 – встречное нападение</p>
28	<p>1) Мне очень жаль, но я не смогу выполнить Вашей просьбы. Спокойная интонация</p>	<p>Вариант 2 – ответ вопросом на вопрос, к тому же встречное нападение. Вариант 4 – капитуляция</p>

№	КОНСТРУКТИВНЫЙ ОТВЕТ	ОБОСНОВАНИЕ
	Техника «вежливый отказ»	
29	2) Вам будет предоставлена такая возможность после уведомления обвиняемого об окончании следственных действий. Спокойная интонация Техника «вежливый мотивированный отказ»	Вариант 1 – ответ вопросом на вопрос Вариант 3 – ответ вопросом на вопрос с элементами самооправдания
30	2) Какого ответа на этот вопрос Вы от меня ждете? Спокойная интонация Техника «вопрос о целях»	Вариант 1 – вопрос о целях манипулятора, но выраженный в грубой форме. Вариант 3 – самооправдание

Примеры ситуаций культурного ассимилятора для повышения этнокультурной компетентности сотрудников правоохранительных органов¹

СИТУАЦИЯ № 1

Антону Василькову повезло – сразу после окончания института он устроился на работу в совместное предприятие. Очень часто после рабочего дня он вместе со своими немецкими коллегами заходил в бар выпить пива и поболтать. Отношения, как казалось Антону, из деловых все более превращались в дружеские. На следующий день после очередных «посиделок» Антон обратился к сидящему с ним рядом в офисе Питеру Бергу: «А помнишь, ты вчера рассказывал, как вы с Мартином устроили дебош в ресторане?». На что последовал очень резкий ответ: «Антон, занимайся своей работой». Молодой человек был обескуражен – вчера они с Питером были лучшими друзьями, а сегодня такое обращение.

Как бы Вы объяснили Антону причину размолвки с немецким коллегой?

- 1. Питер – грубый, невоспитанный человек.*
- 2. Питер убежден, что то, что было рассказано в частной беседе, не стоит предавать огласке.*
- 3. Питер считает, что на рабочем месте не стоит говорить о посторонних вещах.*
- 4. Питеру неприятно вспоминать случай из своей жизни, о котором он рассказал, изрядно выпив.*

¹ Культурный ассимилятор. Тренинг адаптации к жизни в Санкт-Петербурге.

СИТУАЦИЯ № 2

Американских студентов, приехавших на месячную стажировку в МГУ, разместили в семьях московских студентов. Спустя неделю одна из хозяек пожаловалась, что американка Джейн стала очень раздражительной и грубой. Сначала она попросила, чтобы мама и бабушка стучались, входя к ней в комнату, а так как они этого не делали, потребовала дать ей ключ, чтобы она могла запереть комнату.

Как бы Вы объяснили поведение Джейн?

- 1. Джейн не понравились хозяева, она хотела оградить себя от их общества.*
- 2. Джейн опасалась за сохранность своих вещей.*
- 3. У Джейн очень тяжелый, неуживчивый характер.*
- 4. Джейн считала, что в предоставленной ей комнате никто не должен нарушать ее покой.*

СИТУАЦИЯ № 3

Сердар приехал из Туркменистана в Красноярск, чтобы поступить в аспирантуру одного из местных технических вузов. До приезда в Красноярск его впечатления о городе формировались главным образом благодаря средствам массовой информации. По телевидению и радио транслировалось множество сюжетов негативного характера, связанных с высоким уровнем преступности в этом крупном городе, бездушностью людей, плохой экологической обстановкой и т.д. Так что, отправляясь в Красноярск, Сердар был настороже.

Однако в один из первых дней своего пребывания в Красноярске, прогуливаясь по улице Мира, Сердар нечаянно задел взрослого мужчину. И каково же было его удивление, когда этот мужчина сам извинился перед юношей. Сердар был глубоко поражен вежливостью прохожего и сделал приятный для себя вывод, что люди в Красноярске приветливы и доброжелательны. Прожив в городе около пяти лет, он не изменил своего мнения о красноярцах.

Почему взрослый мужчина извинился перед молодым человеком из Туркменистана?

Жители города всегда ведут себя вежливо и доброжелательно.

Взрослый мужчина хотел продемонстрировать, что он не испытывает неприязни к выходцам из Средней Азии.

Красноярец был вежливым, интеллигентным человеком.

Красноярец испугался, что молодой туркмен оскорбит его и вступит в драку.

СИТУАЦИЯ № 4

Георгий приехал в Красноярск из Тбилиси учиться в университете. Вместе с братом они снимали квартиру в типичном спальном районе Красноярска. Ребята постепенно адаптировались к жизни в большом городе. Долгие поездки в общественном транспорте и большое скопление людей на улицах уже не казались им серьезными проблемами. Сложнее оказалось наладить отношения с соседями.

В Грузии Георгий привык к очень теплым отношениям между соседями. Все в подъезде жили как одна семья: навещали друг друга, часто выходили на лестничную клетку, чтобы просто пообщаться, обсудить сериалы, новости политики. В Красноярске отношения между соседями были другие: люди, живущие в одном подъезде, часто даже не здоровались друг с другом и были абсолютно чужими. Георгия это очень расстраивало.

Впрочем, по прошествии нескольких месяцев отношения с соседями перестали казаться Георгию безнадежно обезличенными. Теперь соседи здоровались с Георгием и его братом в лифте или на лестничной клетке, а иногда даже разговаривали с ними, хотя юноши ничего не делали специально, чтобы расположить к себе соседей, а лишь вели себя, как обычно, вежливо. У владельца бультерьера братья однажды поинтересовались бойцовскими качествами питомца. Соседке с пятого этажа они как-то помогли донести до лифта сумки. Однако Георгия удивляло, что для того, чтобы соседи по подъезду начали общаться с братьями, понадобилось несколько месяцев.

Почему Георгию и его брату понадобилось несколько месяцев, чтобы наладить отношения с соседями?

В большом городе не приняты близкие отношения с соседями, и для установления контактов необходимо длительное время или благоприятный случай.

Соседи не общались с молодыми людьми, давая им понять, что выходцы с Кавказа – нежеланные гости в России.

Грузинские юноши своим поведением не располагали соседей к общению.

Георгий и его брат были в глазах соседей всего лишь временными гостями, с которыми не обязательно поддерживать соседские отношения.

СИТУАЦИЯ № 5

Руслан, тридцатилетний приезжий из Кыргызстана, решил оплатить услуги мобильной связи через платежный терминал. У терминала он застал небольшую очередь, но решил остаться, рассчитывая, что ожидание не займет много времени.

Однако платательщик, стоявший в очереди непосредственно перед Русланом, долго не мог справиться со своей задачей: нажимал не на те кнопки, снова и снова начинал процесс с начала. Руслан понял, что ожидание затягивается, и вежливо предложил платательщику свою помощь:

– Позвольте, я Вам помогу!

– Не надо. Я и сам умею читать по-русски! – недовольно ответил тот.

Почему платательщик так резко ответил Руслану?

Платательщику не понравилась азиатская внешность Руслана.

Платательщику стало неприятно, так как Руслан помешал ему сосредоточиться на проведении операции.

Платательщик был не в духе и поэтому допустил резкость.

Платательщик не хотел, чтобы посторонний узнал его платежные реквизиты и сумму платежа.

СИТУАЦИЯ № 6

Хайле, студент из Эфиопии, ехал в библиотеку в троллейбусе. Поскольку пассажиров в салоне было довольно много, он вынужден был встать у самой двери, крепко схватившись за поручень. Когда троллейбус остановился на светофоре, одна из пассажирок, пожилая женщина поднялась со своего сидения и стала пробираться к выходу. Однако эфиопский студент оказался у нее на пути. Женщина окликнула его: «Извините, пожалуйста», – но Хайле стоял к ней спиной и не услышал ее слов, а может быть, просто не понял, что обращаются именно к нему. Тогда пассажирка настойчиво дотронулась до его плеча и гораздо громче произнесла: «Извините, пожалуйста, негр, вы не выходите на следующей?» Хайле почувствовал себя обиженным: в его представлении русское слово «негр» прочно ассоциировалось с уничижительным «nigger», связанным с колониализмом и расизмом. Тем не менее он ничем не выдал раздражения и спокойно ответил на хорошем русском языке: «Я не негр, я эфиоп». Пожилая женщина выглядела смущенной. Она оглянулась и переспросила: «Извините, пожалуйста, эфиоп, вы не выходите на

следующей?» Взбешенный студент молча пропустил ее к двери. Перед тем как выйти на остановке, женщина обернулась и заботливо сказала: «Ты бы поправил шарф: на улице холодно, а ты с голым горлом».

Почему пожилая пассажирка, заговорив с эфиопским студентом, выбрала обращение «негр»?

Такое обращение к выходцам из Африки принято в современной российской культуре.

Пассажирка не знала, как обратиться к молодому человеку, и выбрала первое слово, пришедшее ей на ум.

Пассажирка была намерена оскорбить африканского юношу.

Пассажирка, обиженная тем, что Хайле не сразу отреагировал на ее обращение, решила подшутить над юношей.

План издания № 16

Ольга Ивановна Титова

ПРОФЕССИОНАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ
СОТРУДНИКОВ ПРАВООХРАНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ

Монография

ISBN 978-5-7889-0283-8



Подготовлено к изданию Е.А. Никитиной, Ю.В. Леонтьевой.

Подписано в печать 20.06.2019

Формат Р 60x84. Бумага типографская. Гарнитура Times, Arial Narrow.

Печать офсетная. 5,98 уч.-изд. л. (8,75 усл.печ.л.).

Тираж 300 экз. Первый завод 100 экз. Заказ 305.

Научно-исследовательский и редакционно-издательский отдел.

Сибирский юридический институт МВД России.

660131, г. Красноярск, ул. Рокоссовского, 20.

Отпечатано в типографии НИРИО СибЮИ МВД России.

660050, г. Красноярск, ул. Кутузова, 6.