

МИНИСТЕРСТВО ВНУТРЕННИХ ДЕЛ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

*ДЕПАРТАМЕНТ  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ И КАДРОВ*

**Т.А. Буткова, Е.Н. Митракова, Л.И. Полтавцева,  
Г.С. Помаз, И.В. Упорникова-Пивоварова**

**ФОРМИРОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ  
КОМПЕТЕНТНОСТИ СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ  
ВНУТРЕННИХ ДЕЛ**

**Методические рекомендации**

**Москва  
2011**

Буткова Т.А., Митракова Е.Н., Полтавцева Л.И., Помаз Г.С., Упорникова-Пивоварова И.В. **Формирование психологической компетентности сотрудников органов внутренних дел: Методические рекомендации.** – М.: ДГСК МВД России, 2011. – 64с.

В методических рекомендациях рассматриваются теоретические вопросы формирования профессионализма, компетентности и профессиональной мотивации сотрудников органов внутренних дел. Предлагается модель психологической компетентности сотрудников органов внутренних дел как компонента профессионального мастерства.

Методические рекомендации предназначены для сотрудников подразделений морально-психологического обеспечения органов внутренних дел.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	
Глава I. Теоретические аспекты проблемы психологической компетентности как важного компонента профессионального мастерства.....	
Глава II. Результаты эмпирического исследования компонентов психологической компетентности сотрудников органов внутренних дел.....	
Глава III. Модель психологической компетентности сотрудников органов внутренних дел: структура и особенности.....	
Заключение.....	
Список использованной литературы.....	
Приложение.....	

## ВВЕДЕНИЕ

Актуальность настоящих методических коммендаций обусловлена тем, что правоохранительная деятельность сотрудников органов внутренних дел, отличающаяся целым рядом специфических особенностей и предъявляющая к личности разнообразный комплекс требований, в настоящее время недостаточно исследована недостаточно.

Нестабильность экономической, и, как следствие, криминогенной обстановки в стране, усиление экстремального характера деятельности сотрудников органов внутренних дел (далее – «сотрудников ОВД») и, вместе с тем, падение престижа службы в органах внутренних дел заставляют обратить внимание на психологические аспекты данной деятельности. Возникает необходимость повышения психологической компетентности сотрудников. Время доказало неэффективность прежних стереотипов взаимодействия сотрудников ОВД с гражданами. Принципы построения демократического общества требуют от сотрудников иных стандартов общения, при которых бы сохранялась атмосфера взаимной доброжелательности и конструктивного сотрудничества. Все это требует развития у сотрудников специальных знаний, умений и навыков общения, установления доверия, аргументации своих позиций, цивилизованного влияния.

В связи с этим, в настоящих методических рекомендациях рассматриваются понятие и компоненты психологической компетентности специалистов правоохранительной системы как важного компонента их профессионального мастерства. Профессионал в любой области должен уметь управлять собой и своей деятельностью, особенно важно это в условиях экстремальности профессиональной деятельности. Экстремальность профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел предъявляет повышенные требования к их адаптационным возможностям, что, в свою очередь, обуславливает необходимость выработки психологической компетентности в сфере самоуправления деятельностью.

Развитие самоуправления возможно и необходимо именно в процессе получения профессионального образования сотрудниками ОВД. В этот период, совпадающий с взрослением молодых людей, общественно значимые показатели профессионализма становятся вместе с тем и личностно значимыми, объективированные в процессе общественной жизни блага и ценности становятся целями деятельности индивида. Формируются профессиональные мотивы, которые трансформируются в цели и наполняются личностным смыслом.

За рамками высшего учебного заведения формирование психологической компетентности сотрудников продолжается в системе морально-психологической подготовки, имеющей целью подготовить сотрудников к преодолению психологических трудностей

профессиональной деятельности, сформировать у них профессионально-психологическую подготовленность к выполнению служебных задач и, тем самым, обеспечить успешность профессиональной деятельности.

Для повышения уровня профессиональной и морально-психологической подготовки сотрудникам предлагается содержащийся в данных методических рекомендациях теоретический и прикладной материал по проблемам психологической компетентности как одной из составляющих профессионального мастерства сотрудников органов внутренних дел.

## **ГЛАВА I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПРОБЛЕМЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ КАК ВАЖНОГО КОМПОНЕНТА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МАСТЕРСТВА**

Всесторонние социально-экономические преобразования российской действительности привели к изменению вектора профессионального развития сотрудников органов внутренних дел, требований к их квалификации и компетенции. Основной целью профессионального образования сегодня является подготовка квалифицированных работников соответствующего уровня и профиля, конкурентоспособных на рынке труда, компетентных, ответственных, свободно владеющих своей профессией и ориентированных в смежных областях деятельности, способных к эффективной работе по специальности на уровне мировых стандартов, готовых к постоянному профессиональному росту, социальной и профессиональной мобильности.

По мнению отечественных ученых Г.А. Бордовского, А.А. Деркача, И.А. Зимней, А.К. Марковой, Д.В. Чернилевского качество высшего профессионального образования во многом зависит от инновационной составляющей содержания образовательного процесса, формирования у будущих специалистов универсальных и профессиональных компетенций. Важность формирования компетенций у специалистов подтверждают труды В.И. Байденко, В.Н. Дружинина, Ю.Н. Емельянова, Н.Н. Зволинской, Э.Ф. Зеера, Н.В. Кузьминой, В.А. Магина, Ю.Ф. Майсурадзе, В.И. Маслова, Н.М. Мельниковой, Л.А. Петровской, Е.В. Попова, Н.Н. Чеснокова, М.А. Чошанова и других. Практически все авторы сходятся во мнении, что компетентность - это совокупность профессиональных и личностных качеств специалиста, позволяющих целесообразно действовать в своей предметной области и достигать в ней высоких результатов.

Компетентностный подход к структурно-содержательной стороне высшего профессионального образования повлек за собой изменения в качестве подготовки специалистов, их мобильности, ментальности,

позволяющей быть физически и психологически готовыми к культуuroобразующей инновационной деятельности.

В современных психолого-педагогических исследованиях компетентность рассматривается как многомерная и многокомпонентная структура. Поэтому разные авторы выделяют различный состав ее компонентов.

Наиболее полно трактовка компетентности была представлена разработчиками «Стратегии модернизации содержания общего образования»<sup>1</sup>. В этой работе подчеркивается, что «...это понятие шире понятия знания, или умения, или навык, ... это понятие иного смыслового ряда. Понятие «компетентность» включает не только когнитивную и операционально-технологическую составляющие, но и мотивационную, этическую, социальную и поведенческую составляющие». Авторами «Стратегии модернизации содержания общего образования» также подчеркивается, что понятие компетентность включает не только результаты полученного человеком образования в виде знаний и умений, но и систему ценностных ориентаций, привычки и др. Компетентности формируются в процессе обучения, а также под воздействием семьи, друзей, работы, политики, религии, культуры и др. Применительно к каждой компетентности можно выделять различные уровни ее освоения (минимальный, продвинутый, высокий).

Проблема компетентности прочно заняла место в исследованиях отечественных и зарубежных психологов последних десятилетий (А. К. Маркова, Л.М. Митина, Л.А. Петровская, М.И. Лукьянова, А.В. Брушлинский, А.А. Бодалев, Дж. Равен, М. Аргайл, Ю. Мель, К. Рубин, У. Пффингстен, Р. Хинтч).

Компетентность в широком смысле трактуется как высокий уровень обученности субъекта адекватным социальным и индивидуальным формам активности, что позволяет человеку в рамках своих способностей и социального статуса успешно и эффективно функционировать в данном обществе (А.Г. Асмолов, Н.П. Гранина, А.К. Маркова, Е.А. Климов, Н.Е. Вегерчук, О.О. Бандура, А. Либин, Р. Уильямс, Ю. Мель, Дж. Равен). Анализируя различные определения профессиональной компетентности, можно прийти к выводу о том, что это одна из главных характеристик личности, обладатель которой способен добиваться высоких профессиональных результатов.

В зарубежной психологии данная характеристика субъекта профессиональной деятельности рассматривается как интегральное понятие (П. Вейл, 1993; М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури, 1994). Здесь выделяются следующие уровни:

---

<sup>1</sup> Стратегия модернизации содержания общего образования: Материалы для разработки документов по обновлению общего образования. – М.: Мир книги, 2001.

компетентность как способность к интеграции знаний и навыков и их использованию в динамичной и энтропийной среде;  
концептуальная компетентность;  
компетентность в эмоциональной сфере, в области восприятия;  
компетентность в узких профессиональных областях.

Дж. Равен компетентность представляет как совокупность знаний, умений, способностей, проявляющихся в личностно-значимой для субъекта деятельности. При этом особое значение имеет ценность, личностная значимость деятельности: уровень компетентности определяется в зависимости от количества и качества проявленных в ней знаний, умений, способностей.

А.К. Маркова рассматривает компетентность как понятие, близкое профессионализму, и как характеристику конкретного человека (или его действий — например, «компетентное решение») — а именно индивидуальную характеристику степени соответствия требованиям профессии<sup>1</sup>.

Компетентность, как правило, определяется как обладание знаниями, позволяющими судить о чем-либо, высказывать веское авторитетное мнение, признаваемое другими.

Под компетентностью понимают также сочетание определенных психологических качеств, психическое состояние, позволяющее в социальных, профессиональных и личных ситуациях действовать ответственно и самостоятельно («действенная компетентность»), или способности и умения субъекта выполнять совокупность определенных функций.

В качестве критерия компетентности указывается содержание результата трудовой деятельности, общения или личностной успешности.

Оценка конечного результата может служить научным способом измерения уровня развития компетентности: некомпетентность — компетентность - сверхкомпетентность.

Существуют различные подходы к пониманию профессиональной компетентности (А.Л. Бусыгина, Н.П. Гришина, Э. Дисси, С.Б. Елканов, В.В. Косарев, А.П. Крючатов, Н.В. Кузьмина, Н.Н. Лобанова, Л. Отала).

В зарубежной науке компетентность рассматривается как значимое условие развития непрерывной системы образования личности (Л. Отала).

В отечественной психологии компетентность понимается как интегральная характеристика конкурентоспособной личности. В содержание психологической компетентности включаются: психологические знания, умения и навыки, комплекс значимых личностных характеристик компетентного человека, поведенческие конструкты (А.К. Маркова, Л.Н. Митина, Дж. Равен, Л.А. Петровская, П. Вейл, Л.Н. Берестова, Б.И. Хасан).

---

<sup>1</sup> Маркова А.К. Психология профессионализма. М., 1996.

А.К. Маркова предприняла серьезную попытку типологизировать понятие «профессиональная компетентность» и систематизировать его взаимоотношения с другими понятиями.

Она определяет компетентность как «индивидуальную характеристику степени соответствия требованиям профессии, как психологическое состояние, позволяющее действовать самостоятельно и ответственно, как обладание человеком способностью и умением выполнять определенные трудовые функции»<sup>1</sup>.

С точки зрения А.К. Марковой, можно выделить следующие виды профессиональной компетентности:

- социальная компетентность — владение совместной профессиональной деятельностью, сотрудничеством, а также принятыми в данной профессии приемами профессионального общения; социальная ответственность за результаты своего профессионального труда;

- личностная компетентность — владение приемами самовыражения, саморазвития, средствами противостояния профессиональным деформациям личности;

- индивидуальная компетентность — владение приемами самореализации и развития индивидуальности в рамках профессии, готовность к профессиональному росту, способность к индивидуальному самосохранению, неподверженность профессиональному старению, умение рационально организовать свой труд без перегрузок времени и сил;

- специальная компетентность — владение собственно профессиональной деятельностью на достаточно высоком уровне, способность проектировать свое дальнейшее профессиональное развитие.

Другие авторы называют еще один вид профессиональной компетентности, имеющий важное значение в деятельности сотрудников ОВД – конфликтную компетентность. В процессе взаимодействия с гражданами сотрудник ОВД сталкивается с множеством проблемных ситуаций, требующих быстрого принятия решений, проявления умений целесообразного выбора в ряду возможностей психологических воздействий, умений преобразования ситуации противоречия и конфликта в ситуацию роста и развития.

Это требует определенного уровня конфликтной компетентности, позволяющей найти адекватный способ поведения и конструктивного решения конфликта.

Б.И. Хасан рассматривает конфликтную компетентность как уровень развития осведомленности личности о континууме возможных стратегий поведения в конфликте и умений реализовать эти стратегии в конкретной ситуации жизнедеятельности<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Маркова А.К. Психология профессионализма. М., 1996

<sup>2</sup> Хасан Б.И. Психотехника конфликта и конфликтная компетентность. Красноярск., 1996

Л.А. Петровская подчеркивает, что конфликтная компетентность субъекта связана с освоением позиции партнерства, сотрудничества и общим уровнем развития эффективного социального поведения<sup>1</sup>.

Собственно психологическая компетентность является подструктурой определённой структуры профессиональной деятельности. В настоящее время нет единого подхода к пониманию психологической компетентности. Традиционно она понимается как совокупность знаний психологии, психологических умений и набора социально-психологических личностных характеристик.

По мнению И.С. Якиманской, психологическая компетентность педагога - это совокупность знаний, умений и навыков по психологии; чёткость позиции в отношении роли психологии в профессиональной деятельности учителя; умение использовать психологические знания в работе с учащимися; умение видеть за поведением ребёнка его состояние, уровень развития познавательных процессов, эмоционально-волевой сферы, черт характера, способность ориентироваться, оценивать психологическую ситуацию в отношениях с ребёнком и коллективом детей и избирать рациональный способ общения; педагогически грамотно в течение долгого времени воздействовать на психику ребёнка для его гармоничного развития<sup>2</sup>.

Однако такое определение не учитывает способности педагога принимать психологическую информацию, осмысливать её, включать в мотивационно - личностный план, строить на её основе систему отношений, принимать адекватные психологические решения. Таким образом, можно сказать, что психологическая компетентность выходит за рамки психологической грамотности и должна включать профессионально-действенный компонент, личностные установки на восприятие и использование психологической информации.

Следовательно, в модели психологической компетентности можно выделить следующие блоки (структурные элементы): блок психологических знаний, блок "Я-концепции", блок активности, блок саморегуляции, блок профессионального самосознания.

По мнению Н.В. Кузьминой, психологическая компетентность состоит из нескольких взаимосвязанных подструктур: социально-перцептивной компетентности; социально-психологической компетентности; аутопсихологической компетентности; психологопедагогической и коммуникативной компетентности<sup>3</sup>. Такое определение, по мнению большинства исследователей, является

---

<sup>1</sup> Петровская Л.А. Компетентность в общении: социально-психологический тренинг. М., 1989.

<sup>2</sup> Якиманская И.С. Технология личностно-ориентированного обучения в современной школе. – М.: Сентябрь, 2000.

<sup>3</sup> Кузьмина Н.В. Профессионализм личности преподавателя и мастера производственного обучения. М., 1990.

достаточно полным и наиболее перспективным для дальнейшего изучения данного феномена.

С точки зрения Т.Н. Щербаковой, профессиональная психологическая компетентность определяется не только количеством психологических знаний, умений и навыков, но в большей мере степенью выраженности субъектной позиции в желании приобрести и реализовать модели компетентного профессионального поведения.

В настоящее время акцент в изучении психологической компетентности делается на ее роли в продвижении человека в процессе профессиогенеза к «акме», компетентность рассматривается как показатель его личностной социальной и профессиональной зрелости.

По мнению Т.Н. Щербаковой, целью функционирования психологической компетентности является обеспечение высокой продуктивности деятельности за счет использования психологически целесообразных стратегий и техник решения профессиональных проблем. Психологическая компетентность в своем развитом виде позволяет использовать психологический ресурс профессиональной ситуации; минимизировать затраты благодаря обеспечению соответствия «психологический смысл проблемы – психологический смысл действия»; оптимизировать комплекс функциональных состояний, обслуживающих профессиональную деятельность; актуализировать скрытые возможности других; целесообразно управлять собственным поведением, поведением других и ситуацией в целом; прогнозировать ситуативные и отставленные эффекты профессиональной активности. В связи с этим, функциональное назначение психологической компетентности субъекта профессиональной деятельности целесообразно рассматривать не только в плане повышения адаптации человека к профессиональной реальности, сколько в плане профессионального развития и возможностей достижения акме<sup>1</sup>.

Говоря о проблемах психологической компетентности профессионала, Т.Н. Щербакова выделяет следующие ее виды: когнитивная, коммуникативная, социальная и аутопсихологическая компетентность. Она описывает эти виды компетентности в связи с акмеологическим развитием профессионала:

Когнитивная компетентность обеспечивает эффективное решение профессиональных задач за счет расширения индивидуального тезауруса паттернов оптимального поиска решений, универсальных алгоритмов и механизмов процедурализации, тактического и стратегического научения, что позволяет выстраивать гештальт профессиональных ситуаций.

---

<sup>1</sup> Щербакова Т.Н. Психологическая компетентность учителя как расширение ресурсных возможностей личности // Личностный ресурс субъекта труда в изменяющейся России: Материалы I Международной научно-практической конференции. Кисловодск-Ставрополь-Москва: СевКавГТУ, 2006. С.503-508.

Коммуникативная компетентность дает возможность успешно позиционировать себя как субъекта общения, продуцируя позитивные отношения с другими, эффективное решение проблем профессионального взаимодействия, и обеспечивает оптимальное транслирование смыслов, ценностей, технологий, содержания предмета деятельности, конструктивных моделей взаимодействия с миром.

Социальная компетентность обеспечивает адаптацию, возможность высоких достижений в результате применения конструктивных стратегий активности при сохранении адекватности поведения в динамичной социореальности.

Аутопсихологическая компетентность обуславливает эффективность прогрессивного развития за счет активизации личностных ресурсов, саморефлексии на основе контекстной самодиагностики собственных возможностей, оптимизации саморегуляции и самоконтроля, а также индивидуальной системы способов и приемов психологической поддержки.

Проявлениями психологической компетентности профессионала, по мнению Т.Н. Щербаковой, являются: трансляция оптимальных способов решения кризисных ситуаций; демонстрация самопринятия и самоуважения, конструктивности и конкурентоспособности; эмпатийность и толерантность в общении с миром; психологическая поддержка в формировании психологически конструктивной индивидуальной реальности; актуализация мотивации личностного роста; прогнозирование позитивного образа достижений.

Об уровне развития профессиональной психологической компетентности можно судить по следующим критериям: широта и глубина психологических знаний, образующих базу психологически-конструктивных профессиональных решений; возможность трансформации психологических знаний, умений и навыков в способы осуществления профессиональной деятельности; устойчивость психологически-компетентного поведения; интегрированность концептуального, тактического и операционального уровня компетентности; высокие показатели профессиональной успешности, психологического здоровья и степень удовлетворенности самоэффективностью; адекватность меры и формы проявления компетентности в ситуациях взаимодействия<sup>1</sup>.

Особая роль в плане профессионального развития принадлежит аутокомпетентности, заключающейся в способности достаточно точно и полно оценивать себя (А.А. Бодалев); умении рефлексивной самооценки (А.А. Деркач, И.Н. Семенов, А.Ю. Степанов), в актуализации личных ресурсов (Г.Е. Егорова). По мнению А.Н. Сухова, А.А. Бодалева,

---

<sup>1</sup> Щербакова Т.Н. Психологическая компетентность учителя: акмеологический анализ: дисс. ... д-ра психол. наук: Ростов н/Д, 2006. – 504 с.

В.Н. Казанцева аутопсихологическая компетентность включает «умение самодиагностики, самокоррекции, саморазвития, самомотивирования», а также «эффективную работу с информацией, психолингвистическую компоненту и характеризуется стремлением к профессиональному росту»<sup>1</sup>.

Развернутая модель аутопсихологической компетентности предложена в работе Т.Н. Щербаковой, она включает психологические знания, интериоризируемые субъектом в ходе их приобретения, осмысления и апробации; сформулированные качества личности, способствующие эффективной работе по развитию самого себя; характеристики саногенного мышления и систему субъективного контроля<sup>2</sup>. Взаимодействуя, эти компоненты работают на выработку конструктивных стратегий саморазвития.

Определяющим фактором в плане организации оптимальных взаимоотношений личности с другими и эффективности профессиональных контактов в профессиях типа «человек – человек», к которым относится профессия сотрудника правоохранительной системы, является коммуникативная и близкая к ней по содержательным параметрам социально-психологическая компетентность.

В настоящее время проблема коммуникативной компетентности приобрела ранг популярной в различных профессиональных областях. Действительно, эффективность и результативность профессиональной деятельности во многом зависит от способности ее участников устанавливать контакт, договариваться о сотрудничестве, осуществлять коммуникативные пристройки.

Основная часть отечественных исследований данного вида компетентности рассматривает в рамках социально-психологического подхода (Ю.Н. Емельянов, Л.А. Петровская, М.К. Кобардов, Е.В. Артишевская, Ю.М. Жуков, Н.В. Яковлева, В.Г. Лоос, Г.А. Ковалев, Н.В. Гришина, А.А. Кидрон, Ю.Ф. Майсурадзе). В исследованиях подчеркивается, что коммуникативная компетентность не возникает стихийно, а формируется в системе обучающих и развивающих мероприятий с акцентом на развитие этических характеристик профессионала и ценностных ориентаций, адекватных гуманистическим принципам общения.

Социальную компетентность В. Н. Куница определяет как систему знаний о социальной действительности и о себе, систему сложных социальных умений и навыков взаимодействия, сценариев поведения в типичных социальных ситуациях, позволяющих быстро и адекватно адаптироваться, принимать решения со знанием дела, учитывая

---

<sup>1</sup> Социальная психология: Учеб. пособие для студентов вузов / А.Н. Сухов, А.А. Бодалев, В.Н. Казанцев. – М., 2001.

<sup>2</sup> Щербакова Т.Н. Психологическая компетентность учителя: содержание, механизмы и условия формирования. Ростов-на-Дону: Изд-во РГУ, 2005. – 320 с.

сложившуюся конъюнктуру, действуя по принципу «здесь, сейчас и наилучшим образом», извлекать максимум возможного из сложившихся обстоятельств. Социальная компетентность трактуется автором как оперативное понятие, которое имеет временные, исторические рамки<sup>1</sup>.

Залогом успешного функционирования человека в изменяющихся социальных обстоятельствах, как считает В.Н. Куница, является выработка им поведенческих сценариев, отвечающих новой социальной действительности, и ожидаемых партнерами по взаимодействию. Основные функции социальной компетентности – социальная ориентация, адаптация, интеграция общесоциального и личного опыта. Структура социальной компетентности включает коммуникативную и вербальную компетентность, социально-психологическую компетентность и межличностную ориентацию, эго-компетентность и собственно социальную компетентность.

Как видим, исследователь в структуре социальной компетентности разводит как рядоположенные социально-психологическую и собственно социальную компетентности.

Понятие социальной компетентности также рассматривается в работе Е.С. Муниц, который предлагает понимать социальную компетентность специалиста по социальной работе как совокупность знаний о социальной действительности и себе, сложных социальных умений и навыков взаимодействия, гибкости поведения в социальных ситуациях, способности достижения целей в социальном взаимодействии, развитие социально значимых и профессионально важных качеств и их интеграцию, позволяющих быстро и адекватно адаптироваться в социуме. Социальная компетентность включает следующие сущностные характеристики: оперативную социальную компетентность; вербальную компетентность; коммуникативную компетентность; социально – психологическую компетентность; эго – компетентность<sup>2</sup>.

В диссертационном исследовании Е. В. Коблянкой также дается определение социальной компетентности, которое рассматривается ею как «понимание отношения «Я» – общество, умение выбрать правильные социальные ориентиры, умение организовать свою деятельность в соответствии с этими ориентирами. Далее автор дает еще одно определение, которое звучит следующим образом: «... это качество человека – субъекта трудовой деятельности и члена данного социума, связанное с социальными нормами, которыми общество регулирует жизнь

---

<sup>1</sup> Куница В.Н. Социальный интеллект и социальная компетентность // Б.Г. Ананьев и ленинградская школа в развитии современной психологии: Тезисы научно-практической конференции. СПбГУ, 1995. С.34-36.

<sup>2</sup> Муниц Е.С. Формирование социальной компетентности специалистов по социальной работе в процессе обучения в вузе. Дисс. ... канд пед. наук. М., 2009.

и взаимодействие своих членов. Эти социальные нормы можно рассматривать как вектор адаптационного процесса»<sup>1</sup>.

Подчеркнем, что в указанных работах социальная компетентность рассматривается как интегративная характеристика личности безотносительно к ее профессиональной деятельности.

В исследованиях зарубежных авторов проблеме социальной компетентности уделяется гораздо больше внимания. В предлагаемых ими определениях «разброс» включаемых в структуру социальной компетентности компонентов весьма значителен: - способность индивида эффективно и адекватно решать различные проблемные ситуации, с которыми он сталкивается; - повседневная эффективность индивида во взаимодействии со своим окружением; - достижение соответствующих социальных целей в специфических социальных условиях с использованием соответствующих средств, достигая при этом положительных сдвигов в развитии; - способность использовать ресурсы социального окружения и личностные ресурсы с целью достижения хороших результатов в развитии; - способность эффективно вовлекаться в сложные межличностные взаимодействия, эффективно используя и понимая других людей и др.

Немецкие психологи У. Пфлингстен и Р. Хинтч трактуют социальную компетентность как владение когнитивными, эмоциональными и моторными способами поведения, которые в определенных ситуациях ведут к долгосрочному благоприятному соотношению положительных и отрицательных следствий<sup>2</sup>.

Х. Шредер и М. Форверг считают, что структуру социальной компетентности пронизывают четыре свойства или черты личности: 1) коммуникабельность – коммуникативный потенциал личности; 2) решимость на создание отношений – готовность к общению; 3) влияние – свойство, охватывающее способность внушения (сила влияния); 4) «Я-концепция» – познавательно-эмоциональный образ, ядром которого является самоуважение<sup>3</sup>.

Р. Ульрих, совместно с коллегами разработал концепцию, в которой сформулировано семь характеристик социально-компетентного человека<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup> Коблянская Е.В. Психологические аспекты социальной компетентности: Дисс. ... канд. психол. наук. СПб.: СПбГУ, 1995. 210 с.

<sup>2</sup> Phingsten U., Hintesch R. Gruppentraining sozialer Kompetenzen. Weinheim: Psychologies Verlag Union, 1991. P.61.

<sup>3</sup> Shroder H., Vorwerg M. Sozial Kompetenz als Zielgrosse fur Personlichkeitstruktur und Verhaltensmodifikation. Zur psychologischen Personlichkeitsforschung. Berlin, 1978. С.48-63.

<sup>4</sup> Soziale Kompetenz // R. Ullrich, R. Ullrich (Hrsg). Munchen: Pfeiffer, 1978; Ullrich R., Ullrich de Muynck R. Diagnose und Therapie sozialer Storungen. Das Assertiveness-Training-Programme ATR. Munchen: Pfeiffer, 1980.

По его мнению, социально-компетентный человек обладает следующими способностями:

1. Принимать решения относительно себя самого и стремиться к пониманию собственных чувств и требований.

2. Забывать блокирующие неприятные чувства и собственную неуверенность.

3. Представлять, как следует достигать цели наиболее эффективным образом.

4. Правильно понимать желания, ожидания и требования других людей, взвешивать и учитывать их права.

5. Анализировать область, определяемую социальными структурами и учреждениями, роль их представителей и включать эти знания в собственное поведение.

6. Представлять, как с учетом конкретных обстоятельств и времени вести себя, принимая во внимание других людей, ограничения социальных структур и собственные требования.

7. Отдавать себе отчет, что социальная компетентность не имеет ничего общего с агрессивностью и предполагает уважение прав и обязанностей других.

Анализ приведенных определений показывает, что наряду с умениями и навыками (деятельностная составляющая), необходимыми для успешной интеграции в общество, разрешения возникающих при этом проблем с привлечением ресурсов ближайшего окружения, исследователи включают в структуру социальной компетентности компоненты когнитивного характера (понимать, представлять, анализировать и т. п.), а также социально-психологические характеристики личности.

В настоящее время все чаще появляются специальные исследования, посвященные непосредственно психологической и социально-психологической компетентностям.

Так, Н.В. Яковлева и Л.П. Урванцев определяют психологическую компетентность как «представленность в сознании индивида психологического содержания проблемных ситуаций и владение способами их решения»<sup>1</sup>. Решение проблемных ситуаций предполагает синтез когнитивно-информационных и оперативно-технических аспектов, которые обеспечивают преодоление трудностей и достижение результата деятельности. Н.В. Яковлева отмечает, что структура психологической компетентности, как и профессиональной компетентности, различается для

---

<sup>1</sup> Урванцев Л.П., Яковлева Н.В. Формирование психологической компетентности врача в процессе обучения в медицинском вузе // Психологический журнал. 1995. №4. С.98-107.

отдельных видов деятельности, так как она определяется проблемными ситуациями, характерными для конкретных профессий<sup>1</sup>.

В частности, автор рассматривает процесс формирования психологической компетентности врача. Компонентами психологической компетентности являются интегративные психические процессы, психологические умения, эмоционально-волевые комплексы, проявляющиеся в личностных свойствах субъекта, при этом детерминирующая роль в системе психической регуляции деятельности отводится осознанной регуляции. В связи с этим, Н.В. Яковлева делает вывод о том, что структурное содержание психологической компетентности представляет иерархия осознанных смысловых образований, составляющих профессиональную «Я-концепцию» личности, а психологическую компетентность врача она определяет как подсистему, обеспечивающую оптимальный уровень активации субъекта и координации отдельных компонентов профессиональной деятельности в целостную систему.

Социальные психологи достаточно часто обращаются к понятию социально-психологическая компетентность, но при этом они вкладывают в него различное содержание. Данная компетентность порой отождествляется с межличностной компетентностью, коммуникативной компетентностью, компетентностью в общении<sup>2</sup>. Нередко термин «социально-психологическая компетентность» используется для обозначения социально-психологических способностей или социально-психологических качеств<sup>3</sup>.

Отечественные ученые, анализируя проблему социально-психологической компетентности, раскрывают содержание этого понятия через деятельность.

В социально-педагогическом словаре социально-психологическая компетентность определяется как информированность и способность индивида эффективно взаимодействовать с окружающими людьми в системе межличностных отношений<sup>4</sup>.

В словаре психолога-практика под социально-психологической компетентностью понимается определенная способность индивида эффективно взаимодействовать с окружающими людьми в системе межличностных отношений. В ее состав входят: - умение ориентироваться в социальных ситуациях; - умение правильно определять личностные особенности и эмоциональные состояния других людей; - умение выбирать

---

<sup>1</sup> Урванцев Л.П., Яковлева Н.В. Формирование психологической компетентности врача в процессе обучения в медицинском вузе // Психологический журнал. 1995. №4. С.98-107.

<sup>2</sup> Петровская Л.А. Компетентность в общении. М.: Аспект-пресс. 1996. 375 с.

<sup>3</sup> Андреева Г.М. Социальная психология. М.: Аспект-пресс, 1996. 375 с.

<sup>4</sup> Словарь по социальной педагогике / Авт.-сост. Л.В. Мардахаев. М.: Академия, 2002. С.125.

адекватные способы обращения с ними и реализовать их в процессе взаимодействия<sup>1</sup>. Результатом повышения компетентности является эффективность деятельности.

Социально-психологическая компетентность как компонент какой-либо профессиональной компетентности наполняется конкретным содержанием лишь в контексте определенной деятельности и соответствующей проблематики.

Социально-психологическая компетентность специалиста имеет свои предпосылки (сюда входят социально-психологические ресурсы человека, такие как ценности, убеждения, установки, способности, мотивы, знания в области социальной психологии, разнообразный опыт участия в социальной жизни); зависит от конкретного вида профессиональной деятельности (от тех задач, которые решаются в данной деятельности, от тех ситуаций, которые там возникают, от их сложности, динамизма, управляемости); проявляется в конкретных результатах данной деятельности (имеются в виду внешние результаты, связанные с качеством разрешения тех или иных ситуаций, и внутренние результаты субъекта деятельности – его удовлетворенность данным результатом).

Социально-психологическая компетентность выражается в способности человека осознавать и контролировать свое социальное поведение, понимать поведение других, понимать психологические механизмы возникновения того или иного эмоционального состояния, владеть механизмами саморегуляции, необходимой для успешного выполнения данной деятельности, в способности видеть социально-психологические проблемы своей деятельности, умении их формулировать и искать пути их адекватного разрешения<sup>2</sup>.

В диссертационном исследовании Н.В. Чаленко было выявлено, что уровень социально-психологической компетентности сотрудника службы профайлинга определяют следующие компетенции: профессиональное восприятие, профессиональное внимание, профессиональная память, профессиональное мышление (эти компетенции необходимы для успешного взаимодействия с окружающим миром), эмоционально-волевая устойчивость, стрессоустойчивость, развитые коммуникативные навыки (данные компетенции являются базовыми для всех остальных), адекватная самооценка, умение управлять конфликтами, мотивированность на успех в трудовой деятельности<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Словарь психолога-практика / Сост. С.Ю. Головин. 2-е изд. Перераб. И доп. – Мн.: Харвест, М.: АСТ, 2001.

<sup>2</sup> Минкина О.В. Сущность и содержание понятия социально-психологической компетентности специалиста социальной работы // Сборник научных трудов Северо-Кавказского государственного технического университета. Серия «Гуманитарные науки» №1 (13), 2005.

<sup>3</sup> Чаленко Н.В. Развитие социально-психологической компетентности сотрудников службы профайлинга. – Дисс. ... канд. психол. наук, М., 2010.

Анализ приведенных подходов к проблеме психологической компетентности профессионала позволяет сделать вывод о терминологической путанице в определении данного понятия. Нередко понятия «профессиональная компетентность», «психологическая компетентность», «социальная компетентность», «социально-психологическая компетентность» употребляются как синонимы или рядоположенные понятия. Вместе с тем множество авторов указывает на необходимость их содержательного различия. Мы предлагаем остановиться на следующей формулировке: психологическая компетентность – это свойство человека, заключающееся в обладании системой психологических знаний в области человеческих взаимоотношений, во владении навыками и умениями организации продуктивного взаимодействия с людьми, а также в наличии системы личностных качеств, позволяющих управлять своим психическим состоянием и осваивать приемы психической саморегуляции в критических и стрессовых ситуациях.

Исходя из данной формулировки, в структуре данного понятия можно выделить следующие подструктуры. Первой подструктурой является подструктура знаниевая, которая включает специальные профессионально-психологические знания, адаптированные к специфике выполняемой деятельности. Вторая подструктура представляет собой определенный перечень профессионально-психологических умений и навыков. Третья – это подструктура профессионально развитых личностных качеств, позволяющих выполнять профессиональные обязанности на высоком уровне. Четвертая подструктура представляет собой аутопсихологическую компетентность, заключающуюся в наличии развитых способностей точно и полно оценивать себя, владении механизмами психической саморегуляции, контроля своего социального поведения, самодиагностики, самокоррекции и саморазвития.

## **ГЛАВА II. РЕЗУЛЬТАТЫ ЭМПИРИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ КОМПОНЕНТОВ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ**

Характер выполняемой человеком деятельности определяет специфику формирования и проявления психологической компетентности. В частности, напряженный и зачастую экстремальный характер деятельности сотрудников правоохранительной системы, с одной стороны, требует высокого уровня развития психологической компетентности, с другой стороны, осложняет этот процесс. Поэтому возникает необходимость практического изучения особенностей структуры и

формирования психологической компетентности сотрудников органов внутренних дел.

С этой целью практическим работникам правоохранительной системы, проходящим обучение в Ростовском юридическом институте МВД России, было предложено участие в эмпирическом исследовании, направленном на изучение структуры, содержания и степени сформированности у них психологической компетентности. С этой целью слушателей заочного отделения института попросили ответить на вопросы анкеты, составленной сотрудниками кафедры юридической психологии данного вуза (Приложение 1). Всего в исследовании приняло участие 94 сотрудника. Все респонденты были разделены на три группы по стажу работы в органах внутренних дел: до 5 лет; от 5 до 10 лет, более 10 лет. Такая градация позволила проследить зависимость уровня сформированности психологической компетентности от практического опыта работы. В качестве контрольной группы выступили курсанты 5 курса Ростовского юридического института МВД России в количестве 50 человек.

В предложенной слушателям и курсантам анкете содержалось 24 вопроса, относящихся ко всем выделенным выше подструктурам психологической компетентности. Анализ результатов производился отдельно по каждой из подструктур.

Изучение знаниевой подструктуры психологической компетентности показало, что психологию изучали 45% опрошенных, 43% - ее не изучали ранее, 2% не ответили на данный вопрос. При этом обратил на себя внимание тот факт, что больше всего сотрудников, не изучавших психологию прежде, было среди тех, кто имел опыт работы более 10 лет, что отражает положительную тенденцию усиления роли психологической подготовки в обучении сотрудников органов внутренних дел.

Этим данным вполне соответствует информация о том, что 45% респондентов достаточно психологических знаний для решения проблем в общении с людьми, 43% - испытывают дефицит таких знаний, причем 12% опрошенных, испытывающих дефицит психологических знаний, относятся к группе самых опытных работников.

62% опрошенных отметили, что достаточно редко сталкиваются в своей практической деятельности с проблемами, для решения которых необходимы психологические знания, 38% ответили, что встречаются с такими проблемами часто, причем большинство таких ответов (27%) дали респонденты с опытом практической работы от 5 до 10 лет.

Чаще всего с психологическими проблемами сталкиваются сотрудники в своей работе (82%), реже - в личной жизни (32%), и 6% - в других сферах жизнедеятельности.

По вопросу о том, что определяет успешность деятельности сотрудника в подразделении, ответы распределились следующим образом: 27% считают, что это теоретические психологические знания;

подавляющее число опрошенных - 82% считают, что это практический опыт; 18% отметили роль межличностных отношений сотрудника с руководством; и 31% указали на значимость межличностных отношений сотрудника в коллективе.

Оценивая свою подготовку по дисциплинам психологического цикла в период обучения в вузе, 28% опрошенных отметили, что в ней в полном объеме раскрыта и теория и практика; 36% указали на то, что в ней достаточно теории, но мало практики; 35% отметили, что недостаточно изучены темы, представляющие для них определенный интерес.

Таким образом, анализируя в целом ответы на вопросы, касающиеся знаниевой компоненты психологической компетентности сотрудников, можно отметить следующие интересные факты. Подавляющее большинство сотрудников отмечают роль и значение психологических знаний в выполнении профессиональной деятельности и в личной жизни. Почти половина сотрудников знакомятся с психологией как наукой и учебной дисциплиной впервые, испытывает дефицит психологических знаний. 82% сотрудников сталкиваются с психологическими проблемами на работе, что демонстрирует понимание сотрудниками важности психологической подготовки для повышения уровня своего профессионального мастерства.

В то же время эти данные входят в противоречие с тем, что большинство сотрудников (особенно с опытом работы от 5 до 10 лет) считают более важным для успешности деятельности приобретение практического опыта, чем теоретических знаний. Сотрудники всех трех категорий считают, что именно практический опыт определяет успешность деятельности сотрудника в конкретном подразделении. Именно на это противоречие указывает в своей работе А.М. Столяренко, говоря о значении профессионально-психологической подготовки сотрудников. «Экспериментами установлено, что молодой специалист, прошедший полный курс правильно поставленной профессионально-психологической подготовки, за 4-6 месяцев достигает уровня соответствующей грани мастерства, которая без этого, стихийно, постепенно, путем проб и ошибок, на основе положительных и горьких уроков правоохранительной деятельности возникает у практика лишь через 8-10 лет»<sup>1</sup>.

Анализ данного противоречия позволяет сделать вывод о необходимости усиления знаниевой компоненты в структуре психологической компетентности сотрудников органов внутренних дел.

Результаты изучения знаниевой компоненты в структуре психологической компетентности практических работников ОВД были соотнесены с результатами анкетирования курсантов выпускного курса института. Все они изучали психологию в рамках учебных дисциплин «Психология» и «Юридическая психология». Тем не менее, выяснилось,

---

<sup>1</sup> Столяренко А.М. Прикладная юридическая психология. – М., С.198.

что 23% курсантов испытывает дефицит психологических знаний для решения проблем в общении с людьми. Эта цифра значительно ниже, чем среди опрошенных практических работников (43%), считающих, что им недостаточно знаний психологии. Вместе с тем, курсанты отмечают, что они часто (59%) встречаются с такими проблемами, для решения которых необходимы психологические знания, тогда как эта цифра у практических работников ниже (38%).

Успешность деятельности, по их мнению, определяет практический опыт (54%), а также межличностные отношения в коллективе (32%).

Как и практические работники, курсанты чаще сталкиваются с психологическими проблемами в ходе несения службы (59% опрошенных), однако большую значимость для них имеет сфера личных отношений, что и выражается в достаточно высоком показателе – 43% опрошенных.

Успешность деятельности сотрудника определяет, по мнению курсантов, практический опыт (55%), затем межличностные отношения в коллективе (32%) и только потом теоретические знания (23%).

Оценивая свою подготовку по дисциплинам психологического цикла, курсанты считают, что в ней достаточно теории, но мало практики (50% опрошенных). 32% уверены, что и теории, и практики достаточно, и 27% отмечают, что недостаточно в ходе изучения были раскрыты темы, представляющие для них определенный интерес. Таким образом, курсанты демонстрируют большую удовлетворенность своей психологической подготовкой (особенно теоретической), чем практические работники, отмечая неудовлетворенность своего интереса по конкретным темам.

В целом анализ данных анкетирования курсантов позволяет сделать вывод, что, по их представлениям, сформированность знаниевой компоненты у них несколько выше, чем у практических работников. Возможно, это объясняется тем, что они еще продолжают учиться, и теоретическими знаниями овладели относительно недавно. В то же время их представление о том, что профессиональный успех зависит в основном от опыта, который они приобретут в конкретном подразделении, а также частота возникновения психологических проблем позволяют сделать вывод о необходимости усиления знаниевой компоненты в структуре их психологической компетентности.

Анализ ответов на вопросы анкеты, направленные на изучение подструктуры навыков и умений, дал следующие результаты. На вопрос о том, «Как Вы приспосабливаетесь к новым партнерам по совместной работе?» большинство опрошенных практических работников (67%) ответили, что они некоторое время присматриваются к ним, 31% легко адаптируется к партнерам и 2% ожидают активных шагов со стороны партнеров. Такой результат демонстрирует, на наш взгляд, недостаточную развитость навыков установления психологического контакта, тем более что речь идет о партнерах по совместной работе.

Из опрошенных по этому же вопросу курсантов половина легко адаптируется к новым партнерам, другая половина некоторое время присматривается, что можно объяснить недостаточным опытом профессиональной коммуникации у курсантов.

Отвечая на вопрос о том, умеют ли они ладить контакт с людьми, имеющими сложный характер, 61% опрошенных ответили, что обладают таким навыком, 6% не считают нужным это делать и 34% делают это иногда, когда им это выгодно. Достаточно неожиданный итог, если учитывать, что профессия сотрудника ОВД относится к разряду профессий типа «человек-человек», в которых развитые коммуникативные навыки являются профессионально важными, а достаточно большая категория граждан, с которыми встречается сотрудник, обладает отнюдь не лучшими чертами характера!

Из числа опрошенных курсантов 27% устанавливают контакт с людьми, имеющими сложный характер, иногда, когда им это выгодно, 64% считают, что обладают таким навыком, и 9% не считают нужным устанавливать контакт с людьми, имеющими сложный характер. Очевидно, что такая установка у последней категории опрошенных нуждается в своевременной коррекции с целью формирования навыка установления конструктивных взаимоотношений с любым человеком.

Легко находят общий язык с людьми разного образовательного, интеллектуального и морального уровня 42% опрошенных практических работников, 49% не всегда удается это сделать, а 9% не умеют этого делать. Среди опрошенных курсантов 36% с трудом находят общий язык с разными людьми, и 64% удается это делать легко.

Психологические трудности во взаимодействии с гражданами часто испытывают 9% практических сотрудников ОВД, редко сталкиваются с ними 68% и 24% сотрудников отметили, что не испытывают таких трудностей. 27% курсантов не испытывает трудностей взаимодействия с гражданами, а 73% сталкиваются с ними редко. Такая разница в ответах может объясняться отсутствием серьезного опыта взаимоотношений с гражданами у курсантов.

Обладают навыком всегда реагировать на экстремальные и неприятные события в своей работе без проявления эмоций 24% практических работников, умеют делать это иногда 57% и 19% опрошенных редко удается проявлять при этом каких-либо эмоции. Большая часть курсантов (45%) отметила, что им редко удается реагировать на экстремальные и неприятные события без проявления эмоций, 41% только иногда могут сдерживать свои эмоции и 14% еще не выработали в себе навык эмоциональной устойчивости.

Оценивая в целом ответы на вопросы, относящиеся к подструктуре навыков и умений, следует отметить значительное число ответов, демонстрирующих наличие навыков установления контакта, в том числе с людьми разного образовательного, интеллектуального и морального

уровня, его поддержания в общении с людьми, имеющими трудный характер, а также навыков спокойного реагирования на экстремальные и неприятные события в работе.

В то же время достаточно большое количество опрошенных практических работников демонстрируют неразвитость основных навыков, относящихся к сфере установления и поддержания конструктивных взаимоотношений с различными категориями граждан, а также с коллегами по работе. Вызывает тревогу отсутствие у них желания искать пути установления контакта с людьми, обладающими сложным характером, как у опытных практических работников, так и у курсантов. В этом смысле выглядит закономерным достаточно большое количество психологических трудностей во взаимоотношениях с гражданами у практических работников ОВД. Такой вывод заставляет задуматься о необходимости формирования подструктуры навыков и умений в структуре психологической компетентности сотрудников ОВД как серьезной практической задаче в рамках профессиональной психологической подготовки.

Проведенное изучение позволило проанализировать уровень развития третьей подструктуры психологической компетентности, представляющей собой подструктуру профессионально важных психологических качеств личности.

В рамках этой подструктуры исследовалось мнение практиков и курсантов по поводу того, какие качества должны быть присущи современному сотруднику ОВД и какими качествами обладает каждый из них. Результаты ответов на этот вопрос представлены в виде диаграмм.

Ряд 1 на этих диаграммах представляет собой выраженность каждого из 16 личностных качеств у отвечающих, а ряд 2 – тот уровень его развития, который, по мнению отвечающих, должен быть присущ профессиональному сотруднику ОВД.

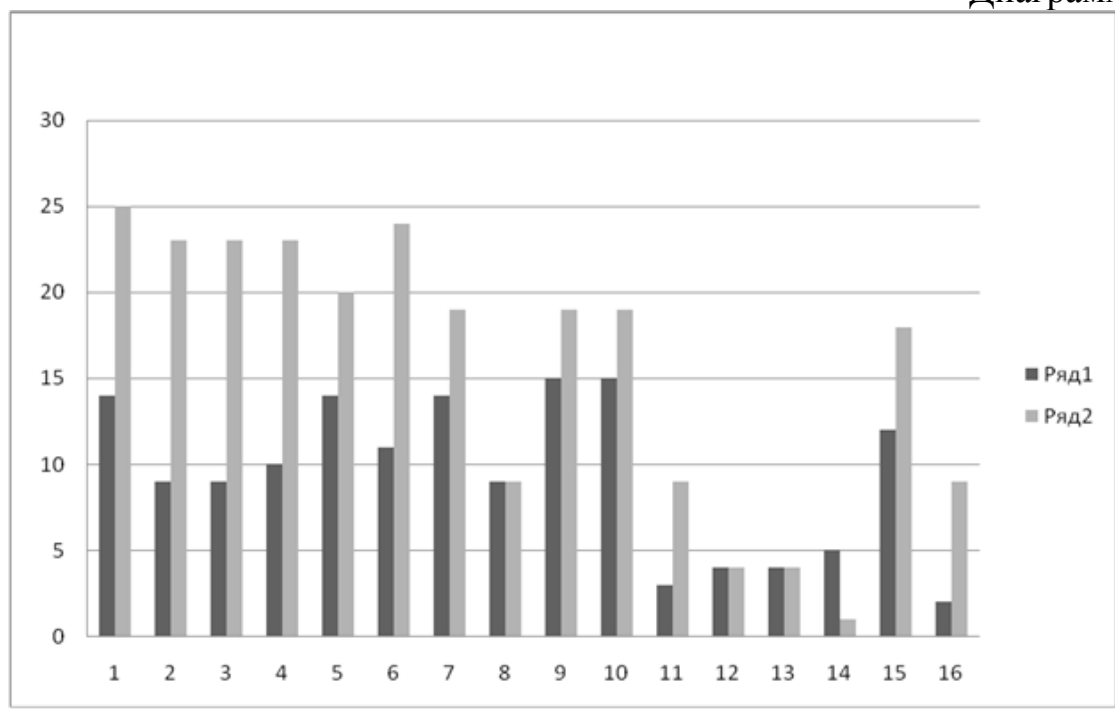
Отвечающим был предложен следующий список качеств:

1. Дисциплинированность, ответственность за дело, старательность
2. Инициативность
3. Образованность, культура, тяга к знаниям
4. Высокая квалификация
5. Уважение людей
6. Общительность
7. Бесконфликтность
8. Умение отстаивать свои убеждения
9. Трудолюбие, настойчивость
10. Умение ладить с сотрудниками
11. Низкий уровень образования и культуры
12. Эгоизм, равнодушие к окружающим
13. Грубость, бестактность

14. Конфликтность
15. Стремление к привилегиям, карьеризм
16. Боязнь ошибиться, не выполнить указания вышестоящего начальства

Первая диаграмма наглядно представляет результаты ответа на этот вопрос группы практических работников ОВД, имеющих стаж работы до 5 лет (Диаграмма 1).

Диаграмма 1.



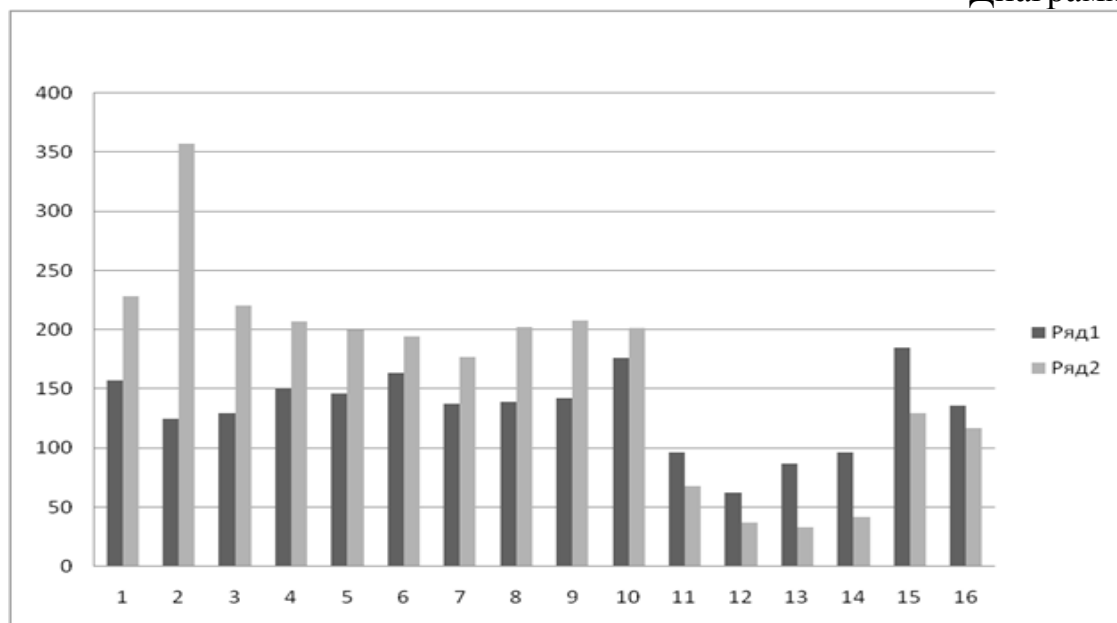
На диаграмме 1 видно, что работникам этой группы присуще недостаточное развитие качеств №1, 2, 3, 4, 6. В меньшей степени отстает от желаемого уровень развития качеств №5, 7, 9, 10. Свое умение отстаивать свои убеждения сотрудники оценили как развитое на должном уровне, т.к. эти показатели совпадают.

Неожиданным оказался результат, показывающий, что работники оценили как желаемые, но недостаточно представленные у себя такие качества, как низкий уровень образования и культуры, карьеризм и боязнь ошибки. Зато конфликтность намного превышает требуемый уровень, подтверждая данные по 7 показателю, в котором они оценили свою бесконфликтность как недостаточно развитую. Уровень развития таких качеств, как эгоизм, равнодушие к окружающим и грубость, бестактность оказался одинаковым с желаемым уровнем, к счастью, тоже невысоким. Подобные представления молодых работников о том, какими личностными качествами должен обладать сотрудник органов внутренних дел, чтобы эффективно выполнять свою работу, вполне объясняют участвовавшие факты формирования профессиональных деформаций личности

сотрудников и заставляют задуматься о роли воспитательной и психологической работы с личным составом.

На второй диаграмме представлен результат опроса группы сотрудников с опытом практической работы от 5 до 10 лет (Диаграмма 2).

Диаграмма 2.



На диаграмме 2 видно, что по всем качествам имеется разрыв между имеющимся и требуемым уровнем развития. Особенно значителен этот разрыв по качествам №1,2, 3. Самое значительное отставание наблюдается по качеству № 2 – инициативность, что может указывать на то, что вместе со стажем работы сотрудники утрачивают желание проявлять инициативу в работе, предпочитая ждать конкретных указаний от начальства. В меньшей степени отстают качества № 4, 5, 6, 7, 8, 9,10.

По отрицательным качествам № 11-16 сотрудники признают, что они имеются, но понимают, что их уровень должен быть снижен. В этой группе особое значение приобрело качество №15 – стремление к привилегиям, карьеризм, наличие которого подтвердило большинство опрошенных.

На диаграмме 3 представлены результаты опроса сотрудников с опытом работы более 10 лет (Диаграмма 3).

В этой группе опрошенных также имеется разрыв между имеющимся и требуемым уровнем по качествам № 1-10, причем в наибольше степени он представлен по качествам 1 – дисциплинированность, 4 – высокая квалификация и 7 - бесконфликтность. Последнее подтверждается и большим разрывом по качеству 14 – конфликтность. Получается, что наиболее опытные работники осознают свою недисциплинированность, конфликтность и, как следствие вышеперечисленного, низкую квалификацию. Результаты опроса всех трех групп сотрудников были сведены в единую диаграмму, которая приобрела следующий вид (Диаграмма 4).

Диаграмма 3.

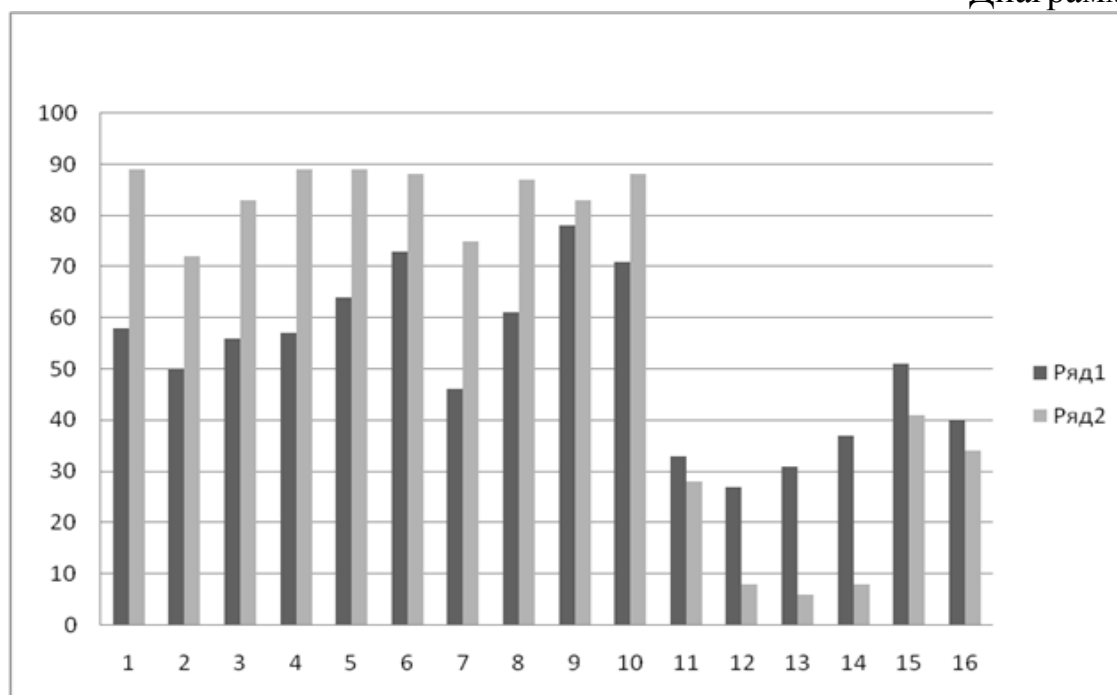
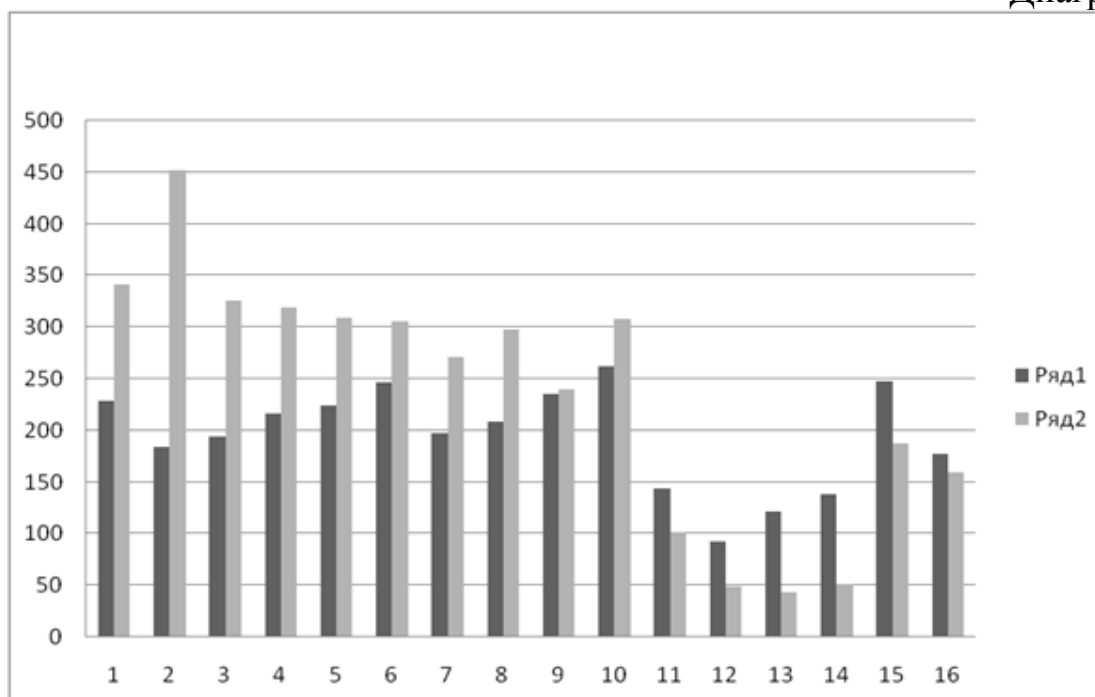


Диаграмма 4



В целом можно сказать, что у исследуемой группы сотрудников недостаточно развиты по сравнению с требуемым уровнем качества №1-10, причем особенно отстают такие, как дисциплинированность, более чем в два раза меньше требуемого – инициативность, недостаточна образованность, культура, тяга к знаниям, низок уровень квалификации, недостаточно уважение людей, общительность, бесконфликтность, не умеют сотрудники отстаивать свои убеждения, не всегда умеют ладить с

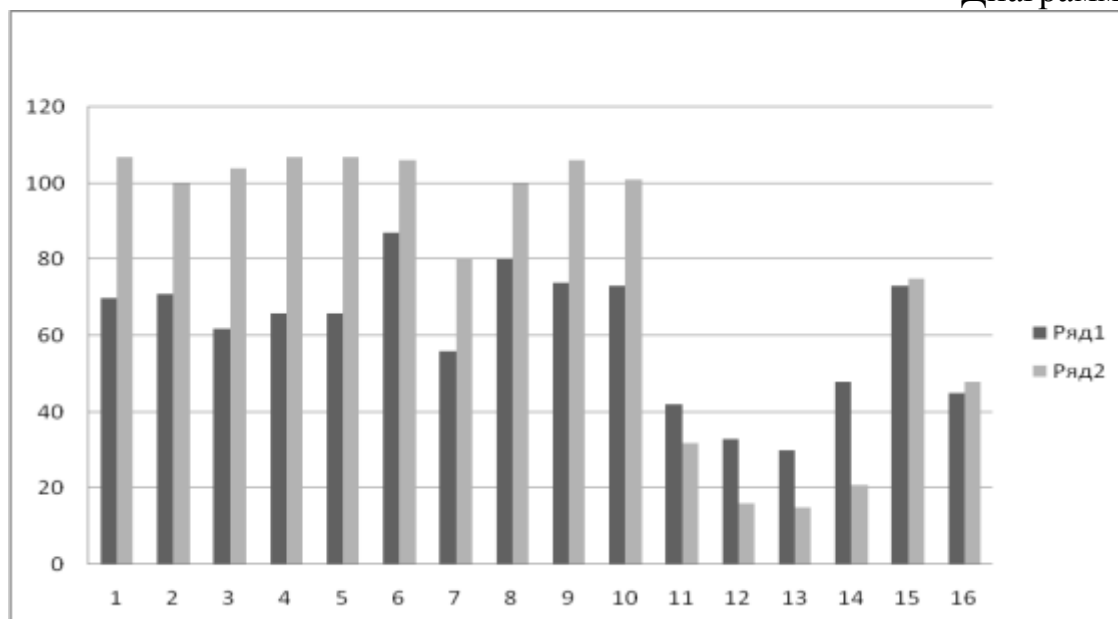
коллегами. Зато свое трудолюбие все сотрудники оценили практически на том же уровне, который они определили как желательный.

Большинство сотрудников признает наличие у себя таких отрицательных качеств, как низкий уровень образования и культуры, правда, не оценивая высоко и должный уровень этого качества. Еще ниже сотрудники оценили необходимость проявления равнодушия к окружающим, признавая при этом, что сами бывают равнодушны и эгоистичны. Примерно на одном уровне находятся случаи проявления грубости, бестактности и конфликтности в отношениях с людьми, которые значительно превышают допустимый в работе уровень.

Очень сильно развито в сотрудниках стремление к привилегиям, карьеризм. А вот такое качество, как боязнь ошибиться, не выполнить указания вышестоящего начальства сотрудники проявляют достаточно часто, при этом примерно так же оценивая необходимый уровень развития этого качества. Этот результат вполне согласуется с тем, что инициативность этих сотрудников находится на низком уровне, и может объясняться как негативное следствие доминирующего в служебных коллективах ОВД авторитарного стиля руководства.

Для сравнения в диаграмму сведены и результаты опроса курсантов выпускного курса вуза, которая приняла следующий вид (Диаграмма 5):

Диаграмма 5.



На диаграмме 5 видно, что курсанты также оценивают уровень развития у себя качеств №1-10 ниже, чем требуемый. Хуже всего, по их мнению, дело обстоит с дисциплинированностью, ответственностью за порученное дело, старательностью, а также с образованностью, культурой, тягой к знаниям. Очевидно, такая самокритичность объясняется тем, что они еще продолжают учиться в вузе, учебная деятельность является для них ведущей, значимой, но уже не очень привлекательной.

Также курсанты отмечают недостаток инициативы, самостоятельности, формирование которого, видимо, есть следствие отсутствия дисциплинированности и ответственности. Добиться высокого уровня квалификации и уважения людей им еще предстоит в процессе их практики, а вот свою общительность они оценивают достаточно высоко, ее отрыв от необходимого уровня не так велик.

Результаты ответов на 7 и 14 вопросы говорят о том, что курсантам необходимо работать над формированием своей конфликтной компетентности. Отстаивать свои убеждения они умеют, но хотят делать это еще лучше. Свое трудолюбие и настойчивость они оценивают достаточно высоко, но признают, что их уровень должен быть еще выше. Необходимо также работать над развитием умения ладить с коллегами.

Также курсанты самокритично признают у себя низкий уровень образования и культуры, отмечают наличие черт эгоизма и равнодушия к окружающим, признают факты грубого и бестактного поведения, отмечая необходимость избавления от этих качеств.

Уже сейчас у будущих работников ОВД отмечается высокий уровень стремления к привилегиям, карьеризм, что является очень характерным и для практических сотрудников. В стремлении делать быструю и успешную карьеру нет ничего зазорного, если основным мотивом достижения карьерных высот не становится исключительно желание получить путем повышения в должности доступ к различным привилегиям, не согласованное с пониманием высокого уровня личной ответственности за порученное дело.

Уровень развития такого качества, как боязнь ошибиться, не выполнить указания начальства у курсантов не очень высок, и практически не отличается от необходимого, по их мнению, уровня.

В целом сравнительный анализ показал наличие многих сходных черт в оценке предложенных качеств сотрудниками и курсантами. Это говорит о том, что многие проблемы в личностном развитии сотрудников правоохранительной системы берут начало в стенах высшего учебного заведения Министерства внутренних дел и в ходе дальнейшей служебной деятельности не преодолеваются до конца. Такой вывод повышает ответственность учебного заведения за формирование системы личностных качеств, являющихся профессионально важными и необходимыми для успешного выполнения служебной деятельности.

Дополнительную информацию об уровне сформированности третьей подструктуры психологической компетентности содержат ответы и на другие вопросы. В частности, уже затронутая в предыдущем вопросе грубость исследуется с помощью ответа на вопрос: «Легко ли Вам воздержаться от грубости в ответ на грубость других людей?» Большинство опрошенных во всех трех группах (58%) ответили, что это удастся им не всегда; не отвечают грубостью на грубость 22% и еще 20% не могут сдержаться, чтобы не нагрубить в ответ. Получается, что каждый

пятый практический работник ОВД демонстрирует грубость при решении служебных задач. Что касается курсантов, то среди них 55% не всегда удерживают себя от грубости, 14% грубят в ответ и 32% делают это легко.

Далее исследовалось такое личностное качество работников, как целеустремленность. Подавляющее большинство опрошенных (89%) утверждают, что продуктивность их деятельности в основном зависит от их целеустремленности, а не от внешнего контроля. Такое качество может указывать на интернальную локализацию контроля и является положительным фактором развития личности и ее профессионального роста. Однако эти данные входят в противоречие с отмеченной ранее тенденцией не проявлять инициативу, не брать на себя ответственность за дело. Такое противоречие заставляет усомниться в достоверности полученных результатов и предположить, что в данном случае отвечающие выдали желаемое за действительное.

Наличие черт профессиональной деформации личности исследовалось при анализе ответов опрошенных на вопрос: «Часто ли Вам приходится командовать близкими так же, как подчиненными на работе?» Откровенно признались в том, что это бывает часто, 9% опрошенных; 42% поступают так иногда и 49% ответили «Нет». Таким образом, половина сотрудников чаще или реже позволяют себе перепутать служебные отношения с личными, признавая тем самым наличие у себя профессиональной деформации.

Ответы на этот вопрос курсантов малоинформативны в силу отсутствия у них опыта руководящей деятельности.

Наконец, слушателям предлагалось распределить в порядке значимости качества, относящиеся к познавательной сфере, на которые они чаще всего опираются при выполнении служебных задач. Ответы распределились следующим образом. В группе самых молодых сотрудников более всего ценятся воображение и хорошая память. В группе работников со стажем от 5 до 10 лет чаще всего на первое место ставились воображение, затем восприятие, память, логическое мышление и наблюдательность. В группе самых опытных работников мнение полностью совпало с предыдущей группой. Таким образом, все практические работники проявили единодушие, распределив качества по значимости следующим образом:

- воображение;
- особенности восприятия;
- хорошая память;
- логическое мышление;
- внимательность, наблюдательность.

Любопытно, что курсанты, составляя свой список, распределили приоритеты таким же образом. Безусловно, все перечисленные качества очень важны в деятельности сотрудников ОВД. Но получается, что как молодые, так и опытные сотрудники в своей работе больше опираются на

воображение, чем на логическое мышление, и такое необходимое качество, как внимательность, наблюдательность, оказалось на последнем месте.

Оценивая, в целом, ответы слушателей и курсантов на вопросы, относящиеся к третьей подструктуре психологической компетентности, можно отметить следующее. В структуре профессионально важных качеств личности сотрудника ОВД оказались неразвитыми такие качества, как дисциплинированность, ответственность за порученное дело, инициативность, образованность и культура. Свою общительность опрошенные оценивают достаточно высоко, но все же ее уровень недостаточен. Свое умение отстаивать свои убеждения сотрудники оценивают очень высоко, зато трудолюбие и умение ладить с коллегами отстают от этого уровня. Неудивительно в этом смысле отмеченное самими сотрудниками проявление конфликтности, грубости, эгоизма и бестактности. Следствием этого является недостаточный уровень уважения, которым пользуются сотрудники среди граждан.

Можно сделать вывод, что сотрудники, отвечая на вопросы анкеты, ярко продемонстрировали зависимость профессионального мастерства от уровня развития своей психологической компетентности. Из этого следует вывод о необходимости организации углубленной психологической работы с сотрудниками ОВД, начиная с курсантов вузов МВД России, по формированию и коррекции профессионально важных качеств личности.

Четвертая подструктура психологической компетентности – подструктура аутокомпетентности – также была изучена с помощью анкеты. Для этого изучалась степень удовлетворенности опрошенных сотрудников своей деятельностью, специальностью и др. Результаты изучения показали, что 32% работников испытывают разочарование выбранной специальностью, столько же отмечают неудовлетворенность деятельностью, 22% отмечают неудовлетворительный уровень подготовки, 9% испытывают равнодушие ко всему происходящему и еще 2% испытывают чувство одиночества, брошенности, неопределенности. Это достаточно тревожные цифры, указывающие на то, что большинство сотрудников не испытывают удовлетворенности своей деятельностью, не ощущают себя комфортно в своей профессии, не удовлетворены эффективностью своей деятельности, а следовательно, у них формируются неконструктивные стратегии ухода от действительности.

Среди курсантов 18% в процессе обучения успели разочароваться в своей специальности, такое же количество опрошенных испытывают неудовлетворенность деятельностью и уровнем подготовки. Наличие сомнений в правильности профессионального выбора, тревожность в ожидании начала самостоятельной деятельности в профессии и даже кризис профессионального развития являются характерными явлениями для любых студентов накануне выхода из стен вуза. И все же эти цифры внушают тревогу, так как начало трудовой деятельности с подобными

установками может привести некоторых из этих курсантов к действительному разочарованию в выбранной профессии.

К подструктуре аутокомпетентности относится способность человека строить планы, придерживаться их, корректировать в соответствии с изменением обстановки и быть хозяином своей жизни. Поэтому мы поинтересовались у сотрудников, не мешает ли им отсутствие продуманных планов добиваться хороших результатов. Половина опрошенных сотрудников считает, что не мешает, а среди курсантов таких ответов было 86%! Получается, что с молодого возраста сотрудники как бы привыкают «плыть по течению», выполнять распоряжения старших, надеяться на «авось» и при этом рассчитывать на успех в жизни! Такая установка вполне перекликается с неразвитостью инициативности как личностного качества, выявленной ранее.

Степень развития такого качества, как эмпатийность, исследовалась с путем анализа ответов на вопрос: «Как Вы относитесь к людям, которые пытаются «плакаться Вам в жилетку»? Стараются внимательно выслушать и посочувствовать 76% опрошенных, 9% отказываются вникать в чужие проблемы и не любят рассказывать о своих, и 5% опрошенных чувствует себя неловко и пытается прервать общение. Среди курсантов также большинство (73%) стараются выслушать собеседника.

Эмпатийность является важной характеристикой личности сотрудника ОВД, особенно рациональный канал в структуре эмпатии, который характеризует направленность внимания, восприятия и мышления на сущность другого человека – на его состояние, проблемы, поведение, и интуитивный канал эмпатии, который свидетельствует о способности видеть поведение человека, действовать в условиях дефицита исходной информации о нем<sup>1</sup>. В этом смысле внушают оптимизм данные опроса по этому показателю, т.к. смущающийся, пугающийся чужих проблем и не умеющий слушать сотрудник органов внутренних дел – это не тот человек, к которому гражданин захочет обратиться за помощью в случае нужды.

Эмоциональная саморегуляция, толерантность в общении с миром изучалась путем анализа ответов на вопрос: «Какие чувства вызывают у Вас бестактные шутки сослуживцев?» Почти половина опрошенных (47%) проявляет разумное равнодушие, 24% чувствует раздражение, 19% веселится, 2% испытывает гнев и только 1% - обиду. Похожие результаты и у курсантов, половина из которых чувствует раздражение, 41% - безразличие и незначительное количество испытывают обиду, веселье или гнев. Такие результаты свидетельствуют о том, что самоконтроль в эмоциональной сфере у практических работников развит в достаточной

---

<sup>1</sup> Бойко В.В. Методика диагностики уровня эмпатических способностей // Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Учебное пособие. – Самара: Изд. дом «Бахрах», 1998 – 672 с.

степени, у курсантов с этим несколько хуже, но, возможно, это объясняется их молодостью и недостаточным опытом общения.

Самоконтроль и саморегуляция как показатели аутокомпетентности изучались путем анализа ответов на вопрос: «Удастся ли Вам держать под контролем не только свою речь, но и интонацию, мимику, жесты, положение тела в процессе взаимодействия с людьми?» Сотрудники ответили, что 28% удается это всегда, 38% часто, 26% редко и 8% никогда не могут держать себя под контролем. Такие результаты не могут считаться удовлетворительными, так как сотрудник обязан уметь не только читать своего собеседника по невербальным сигналам тела, но и владеть своим состоянием, контролировать свои движения в совершенстве. Среди курсантов также 9% признались в неумении контролировать себя, 27% удается это редко, 41 % часто и 23% курсантов всегда контролируют себя. Из этих данных следует логичный вывод о необходимости проведения специальных психотренингов, направленных именно на выработку навыков владения своими невербальными проявлениями с целью повышения самоконтроля в деятельности.

И, наконец, для того, чтобы убедиться в способности слушателей в целеполагании, как показателе аутокомпетентности, было изучено их мнение о планах на будущее. Изучение показало, что чаще всего сотрудники высказывают желание иметь крепкую семью, получить продвижение по службе, затем - желание найти хороших и верных друзей, 16% хочет получить дополнительное образование и 11% планирует перейти на другую работу. Точно в таком же порядке расположились приоритеты в планировании жизни у курсантов, только получить дополнительное образование планирует уже 27% опрошенных, и никто пока не планирует смену работы ввиду ее отсутствия. Высокая активность в ответах на данный вопрос, разнообразие планов, желание учиться дальше, которое в основном высказали сотрудники с опытом работы от 5 до 10 лет, позволяет констатировать наличие навыков планирования, самопроектирования и саморазвития как показателей аутокомпетентности.

Проведенное эмпирическое исследование психологической компетентности сотрудников органов внутренних дел позволяет сделать следующие выводы. Во всех выделенных четырех подструктурах психологической компетентности имеются слабые места, на которые следует обратить внимание при планировании теоретической и профессиональной психологической подготовки сотрудников ОВД.

В знаниевой подструктуре психологической компетентности отмечается дефицит психологических знаний, неудовлетворен интерес слушателей по отдельным, практикоориентированным темам психологии, мало практических видов занятий в планах психологической подготовки и, как следствие этого, наличие психологических проблем в деятельности сотрудников. Отмечая, что уровень теоретической подготовки по психологии является достаточным, слушатели и курсанты, тем не менее,

демонстрируют неспособность применения этих знаний в практике в служебной деятельности и личной жизни. Знания являются несистемными, плохо связаны в сознании сотрудников с их повседневной жизнедеятельностью и не образуют вследствие этого базу психологически-конструктивных профессиональных решений.

В подструктуре навыков и умений наблюдаются проблемы в формировании навыков установления и поддержания психологического контакта с гражданами и коллегами, отсутствует понимание необходимости нахождения контакта с людьми разного образовательного, морального и культурного уровня. Есть трудности в организации взаимоотношений сотрудников с гражданами. Нуждаются в развитии навыки эмоционального реагирования и саморегуляции в экстремальных и неприятных ситуациях. Отдельные навыки обнаруживают достаточно высокий уровень развития (например, навыки адаптации к новым людям, сохранения спокойствия в экстремальной ситуации), однако в целом по ответам можно судить о том, что далеко не всегда происходит трансформация имеющихся у сотрудников психологических навыков и умений в способы осуществления профессиональной деятельности.

Значительное отставание от необходимого уровня обнаруживает подструктура профессионально важных личностных качеств. В частности, отстают от необходимого уровня такие качества, как дисциплинированность, ответственность за дело, старательность; инициативность; образованность, культура, тяга к знаниям; уровень профессиональной квалификации; уровень уважения со стороны людей; умение отстаивать свои убеждения; трудолюбие, настойчивость; умение ладить с коллегами. В то же время у сотрудников имеются такие отрицательные качества, как конфликтность; эгоизм, равнодушие к окружающим; низкий уровень образования и культуры; грубость, бестактность; стремление к привилегиям, карьеризм; боязнь ошибиться, не выполнить указания вышестоящего начальства.

В когнитивной сфере сотрудники больше опираются на такие познавательные психические процессы, как воображение, восприятие и память, но недостаточно эффективно используют логическое мышление и внимание, наблюдательность.

Имеются недостатки и в уровне развития подструктуры аутокомпетентности. Прежде всего это выражается в разочаровании в профессии, специальности, равнодушии к служебной деятельности, неудовлетворенность ею. Следствием этого являются проблемы с самомотивированием, заключающиеся в неправильном выборе приоритетов в процессе профессионального роста, планировании жизненных событий, затруднения в актуализации личных ресурсов, в выработке индивидуальных приемов саморегуляции и самоконтроля, особенно в экстремальных ситуациях деятельности, а также трудности в создании индивидуальных приемов психологической поддержки.

### **ГЛАВА III. МОДЕЛЬ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ: СТРУКТУРА И ОСОБЕННОСТИ**

Деятельность по укреплению законности и правопорядка предъявляет высокие требования к профессиональному мастерству сотрудников органов внутренних дел, которые непрерывно возрастают. Формирование профессионального мастерства сотрудников — одна из важнейших задач их подготовки, а ее решение определяет основное содержание и методы профессионального обучения. Профессиональное мастерство, тем не менее, не исчерпывает необходимого сотруднику профессионализма — комплексного образования, включающего личностные составляющие — профессиональную направленность, профессиональные способности, профессионально-важные психологические качества, профессиональную образованность, профессиональную опытность, культуру организации личного труда и др<sup>1</sup>.

Важным компонентом профессионального мастерства сотрудников правоохранительной системы является психологическая компетентность, позволяющая грамотно решать профессиональные задачи. Компетентность формируется в деятельности, служит условием ее эффективного выполнения и является ее результатом.

Опираясь на данные проведенного исследования, а также в соответствии со сформулированным нами в первой главе определением психологической компетентности опишем структуру данного понятия с учетом специфики деятельности специалиста правоохранительной системы.

Первым компонентом в структуре психологической компетентности сотрудника органов внутренних дел является подструктура знаниевая, которая включает специальные профессионально-психологические знания, адаптированные к осуществляемой сотрудником правоохранительной деятельности. Эти знания, в частности, включают в себя сведения из области юридической психологии, ставшие достоянием сознания, памяти и регуляторами в профессиональной деятельности сотрудника. Это знание определенного объема общих положений юридической психологии и конкретных сведений по психологии осуществляемой деятельности; система знания, сочетающая психологическую фундаментальность и профессиональную адресность, теоретичность и практичность. Полезность знаний повышается, когда они профессионально и практически осмыслены сотрудником, оценены как конструктивные для осуществляемой правоохранительной деятельности, если в их системе есть и операциональные знания — конкретные сведения о способах применения

---

<sup>1</sup> Энциклопедия юридической психологии / под общ. ред. проф. А.М. Столяренко. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, Закон и право, 2003, С.443.

знаний, с помощью которых можно повысить эффективность решения профессиональных задач. Совокупность профессионально-психологических знаний, необходимых сотрудникам, имея общую основу (знания основ юридической психологии), вместе с тем конкретизируется с учетом специфики осуществляемой сотрудниками органов внутренних дел правоохранительной деятельности. Формирование таких знаний — одна из задач профессионально-психологической подготовки сотрудников<sup>1</sup>.

Вторым компонентом в структуре психологической компетентности сотрудника правоохранительной системы являются профессионально-психологические умения и навыки, среди которых выделяют три группы: а) аналитико-психологические умения, б) тактико-психологические навыки и умения и в) технико-психологические навыки и умения.

Под аналитико-психологическими умениями А.М. Столяренко понимает интеллектуальные действия, основанные на профессионально-психологических знаниях. Они включают умение сотрудника увидеть психологический аспект в юридических ситуациях и действиях. Выделить, понять, верно оценить его, психологически обоснованно принять решение и наметить способ его реализации. К ним относятся умения психологически анализировать профессиональную ситуацию, осуществлять психологический анализ криминальных событий, писем, заявлений и жалоб граждан, свидетельских показаний, психологически анализировать и оценивать оперативную обстановку и др.<sup>2</sup>

Тактико-психологические умения и навыки — это навыки и умения выполнения тактических действий сотрудников, решающих конкретные психологические задачи. Такие действия не имеют самостоятельного значения и выступают как вспомогательные, обслуживающие решения юридических, оперативно-служебных и служебно-боевых задач, повышая их эффективность. К числу таких действий относятся: умение составлять психологический портрет лиц и групп, представляющих профессиональный интерес; умения и навыки психологически грамотного ведения профессионального и психологического наблюдения; умения создавать благоприятные психологические условия для осуществления профессиональных действий; умение выбирать и создавать благоприятные ситуативные условия; умение психологически грамотно готовить и осуществлять профессиональное общение; умения и навыки установления психологического контакта и доверительных отношений; умения предупреждать и преодолевать конфликты во взаимоотношениях; умение оказывать правомерное психологическое воздействие; умение и навыки

---

<sup>1</sup> Энциклопедия юридической психологии / под общ. ред. проф. А.М. Столяренко. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, Закон и право, 2003. С.447.

<sup>2</sup> Энциклопедия юридической психологии / под общ. ред. проф. А.М. Столяренко. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, Закон и право, 2003. С.426.

пользования психологическими приемами профессионального мышления и др.<sup>1</sup>

Среди перечисленных тактико-психологических умений и навыков особое место принадлежит умению сотрудников устанавливать психологический контакт при общении с гражданами. Психологический контакт в правоохранительной деятельности - это проявление работником правоохраны и гражданином взаимного понимания и уважения целей, интересов, доводов, предложений, приводящее к взаимному доверию и содействию друг другу при решении профессиональной задачи юристом. Иначе говоря, это профессионально-психологический контакт<sup>2</sup>.

Чаще всего психологический контакт и возникающие на его основе доверительные отношения локальны, имеют узкую зону развития, иногда похожую на ниточку, чем-то связывающую двух людей. Это не всеобъемлющее доверие, а ограниченное какой-то информацией, договоренностью по какому-то вопросу. Чаще всего оно бывает временным, не выходящим за рамки части выполняемого юристом профессионального действия и ситуации. Это определенный консенсус — договоренность, согласие и очень редко безграничное доверие, какое бывает при дружбе. Однако и установление такого парциального, разового контакта очень важно. Найти «ниточку», «потянуть за нее» — это нередко начало крупного успеха.

Существует, по меньшей мере, пять групп психологических факторов, образующих в комплексе условия установления психологического контакта:

- психологическая значимость, трудность, объективная или субъективная опасность того дела, проблемы, по поводу или в контексте которых ведется общение и юристом делается попытка установить психологический контакт;
- психология гражданина, занятая им позиция, избранная линия и тактика поведения, психические состояния;
- психологические особенности обстановки, в которой осуществляется общение;
- психология юриста;
- психологическая эффективность применяемых юристом приемов общения и установления контакта.

Одним из способов установления психологического контакта является выбор оптимального для данной ситуации общения стиля коммуникативного взаимодействия. Стилль общения, как комплекс устойчивых особенностей и способов коммуникации, обычно присущ каждому человеку. Так, выделяют: агрессивный, авторитарный, пассивный, неуверенный, компромиссный, подчеркнуто-вежливый,

---

<sup>1</sup> Там же. С.457.

<sup>2</sup> Столяренко А.М. Прикладная юридическая психология. – М., 2001. С.276.

демонстративный, навязчивый, шуточный, хамский, назидательно-менторский, душевно-располагающий и другие стили общения людей. Ключевой характеристикой стиля общения сотрудника правоохранительной системы является гибкость, владение широким репертуаром и арсеналом коммуникативных средств и ресурсов, основанных на зрелых гуманистических ценностях общения. Разумеется, стиль общения должен быть индивидуализирован, иметь неповторимые уникальные черты, связанные с особенностями личности и характера. В стиле общения наиболее ярко проявляются исполнительские коммуникативные возможности человека. Эффективный стиль общения позволяет инструментально реализовать коммуникативный потенциал личности.

Установлению психологического контакта и решению служебных задач юристом часто могут препятствовать психологические барьеры, возникающие в процессе общения сотрудника с гражданами. Психологические барьеры, затрудняющие установление контакта, могут носить мотивационный, интеллектуальный, эмоциональный и волевой характер.

В качестве мотивационного барьера может выступать нежелание того или иного лица в данный момент вести с сотрудником откровенный разговор, предубежденность к работникам, осуществляющим правоохранительную деятельность.

Интеллектуальные барьеры могут быть вызваны ошибками в восприятии сотрудником и гражданином друг друга, особенностями их речи, различиями в образовании, осведомленности в тех или иных вопросах.

Эмоциональные барьеры могут быть обусловлены как отрицательными переживаниями, астеническими (негативными) чувствами, которые испытывает сотрудник к данному лицу, с которым необходимо установить контакт, так и эмоциональными состояниями отдельных лиц (подавленность, раздражительность, невыдержанность, озлобленность, агрессивность).

Волевые барьеры могут иметь место, когда, например, сотрудник форсирует подчинение гражданина своей воле, либо не может преодолеть в себе негативные поведенческие установки и стереотипы.

В служебной деятельности сотрудника нередко возникает необходимость углубить психологический контакт с конкретным лицом и установить с ним доверительные отношения. Успешность этих действий находится в прямой зависимости от навыков и умений сотрудника избегать и преодолевать психологические барьеры, возникающие на пути установления психологического контакта.

Не менее важным умением профессионально работающего сотрудника правоохранительной системы являются умения предупреждать и преодолевать конфликты во взаимоотношениях с руководством,

коллегами и гражданами. Эти умения предполагают использование в конкретной конфликтной ситуации адекватных ей и индивидуальным особенностям конфликтующих лиц стратегий поведения в конфликте. Выделяют следующие типы поведения человека в конфликте: соперничество, сотрудничество, компромисс, приспособление и уход от конфликта. Наиболее продуктивной в плане разрешения конфликта и сохранения положительных взаимоотношений между участниками конфликта является стратегия сотрудничества. Однако в каждом конкретном случае участники сами определяют эффективность каждой из стратегий, исходя из своих индивидуально-личностных особенностей, особенностей оппонента и значимости данной конфликтной ситуации для личности и деятельности каждой из сторон конфликта.

Высокий уровень владения умениями продуктивного поведения в конфликте означает наличие у юриста такого профессионально-важного качества, как конфликтная компетентность, которая представляет собой профессиональное владение проблематикой конфликтов при работе с людьми, основывающееся на соответствующих знаниях, навыках, умениях и качествах специалиста. Выделяют следующие уровни конфликтной компетентности юриста: а) отсутствие умения своими действиями не вызывать ненужные конфликты в деловых и служебных взаимоотношениях, не ухудшать конфликтную обстановку среди сотрудников; б) начальное умение оказывать помощь в урегулировании конфликтов среди сотрудников; в) средний уровень умения конфликтологически грамотно осуществлять разбирательство и урегулирование типичных конфликтов в служебных отношениях; г) высокоразвитое умение управлять конфликтами, предвидеть их появление и своевременно профилактировать, тонко регулировать конфликтогенные взаимоотношения; д) профессиональное владение широким репертуаром конфликтологических техник, способность эффективно работать с самыми различными видами и типами конфликтов. В структуру конфликтной компетентности сотрудника входят: 1) знание современной конфликтологии; 2) профессиональные убеждения, основанные на принятии современных конфликтологических концепций, на преодолении конфликтофобии; 3) базовые навыки поведения в конфликте (управление эмоциями в конфликте; умение слушать и понимать оппонента в конфликте; защитное поведение и противодействие; умение вести переговоры); 4) основные умения работы с конфликтами среди персонала; 5) конфликтологическое мышление, владение принципами и способами работы при конфликтах<sup>1</sup>.

Конфликтная компетентность юриста проявляется в переводе взаимоотношений противоборствующих сторон с эмоционального на

---

<sup>1</sup> Энциклопедия юридической психологии / под общ. ред. проф. А.М. Столяренко. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, Закон и право, 2003. С.430.

интеллектуальный уровень. Это основано на том, что взаимное возбуждение сторон, накал страстей вызывает эффект сужения сознания. Эмоции захлестывают нормальное функционирование восприятия, памяти, мышления, распалют воображение участников конфликта. Возбужденность состояния подогревает необъективность и тенденциозность по отношению друг к другу. Поэтому навыки продуктивного поведения в конфликте предполагают рациональный, а не эмоциональный способ реагирования на конфликтную ситуацию с целью поиска наиболее безопасного и психологически грамотного выхода из конфликта.

К третьей группе психологических умений и навыков сотрудников ОВД относятся технико-психологические навыки и умения – это хорошо освоенные сотрудником способы использования психологических средств в правоохранительной деятельности: речевых, неречевых и поведенческих. Для мастера своего дела характерны умения правильно подобрать слова и выстроить фразы, произносить их с уместной эмоциональной окраской, придать с помощью мимики соответствующее выражение лицу, а позе и походке — нужную выразительность, представить себя, когда надо, умным и все знающим или противоположно другим, разыгрывать легенду, использовать уместно и уверенно ту или иную психотехнологию<sup>1</sup>.

Слово — основной инструмент юриста. Чем большим запасом слов обладает юрист, тем легче ему в нужный момент подобрать самое лучшее, самое точное, самое яркое. Если у юриста беден словарный состав, ему трудно выражать точно свои мысли, и речь его начинает изобиловать примитивными, трафаретными и скучными словами. Затруднения с подбором слов, мучительные поиски наиболее подходящих портят впечатление от речи, отвлекают внимание слушающих, вызывают непроизвольное раздражение и являются одной из причин многословия, ненужных повторов.

Речь, неречевые средства становятся подлинно психологическими средствами и дают максимальный эффект только в руках профессионала, который владеет психотехникой их использования и стремится к полному и качественному ее использованию. Техника включает много тонкостей, «мелочей», но подлинное мастерство - всегда тонкости. По результатам проведенного исследования 30% опрошенных потерпевших, свидетелей и подозреваемых, с которыми у работников органов прокуратуры, следствия, полиции контакт не получился, к числу причин отнесли: низкую культуру речи сотрудников, неумение владеть речью, мимикой и жестами, неопрятность и неаккуратность во внешнем облике и одежде, грязь и беспорядок в кабинете. Владение психотехникой предполагает наличие у профессионала-юриста определенных знаний по психотехнике речи, а

---

<sup>1</sup> Энциклопедия юридической психологии / под общ. ред. проф. А.М. Столяренко. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, Закон и право, 2003. С.457.

также навыков, умений и привычек, которые формируются в процессе систематического использования знаний о них в практике.

Таким образом, не сами психологические средства автоматически оказываются инструментами решения задач, все дело в психотехнике, в способах, приемах их использования, которыми и должен овладеть профессиональный сотрудник правоохранительных органов.

Навыки грамотного использования речевых и неречевых средств в деятельности сотрудников ОВД проявляются во владении ими методами психологического воздействия: убеждением, внушением, принуждением, постановкой и варьированием мыслительных задач.

К этой группе умений также относятся умения сотрудника осуществлять психологическую диагностику лжи и скрываемых обстоятельств. Знание работниками правоохранительных органов приемов психологической диагностики лжи и неискренности в поведении человека является важной предпосылкой успешной деятельности по раскрытию и расследованию преступлений. Такая диагностика основывается на оценке правдивых и лживых высказываний посредством выделения определенных критериев или признаков, а также на наблюдении за невербальными (неречевыми) реакциями человека. Часто можно наблюдать противоречия между высказываниями человека и телодвижениями, позами, мимикой и жестами. Невербальный «язык» часто «с головой» выдает человека, говорящего неправду. Более того, в психологии в результате наблюдений за невербальным поведением человека выделены так называемые «жесты неискренности» (защита рта рукой, прикосновение к носу и др.).

Умение обнаружить соответствие (или противоречие) между языковым и неязыковым общением является важной предпосылкой точности оценки информации, получаемой от собеседника. Наблюдение позволяет выделить ряд невербальных реакций человека, свидетельствующих о его неискренности.

К современным приемам диагностики лжи относится также применение специального технического устройства — полиграфа (детектора лжи). Полиграфическое тестирование строится на основе установленной закономерности: значимые раздражители (например, слова, имеющие отношение к описанию места преступления) вызывают заметное эмоциональное напряжение, выражающееся в определенных реакциях организма человека. Эти реакции полиграф фиксирует и позволяет сделать вывод о причастности человека к какому-либо событию, а также о наличии у него скрываемой информации. Использование данного приема предполагает не только знакомство сотрудника с устройством и принципом действия полиграфа, но и прохождение специального курса обучения работе с полиграфом, предполагающего овладение психологическими знаниями и умениями.

Третьим компонентом в структуре психологической компетентности сотрудника ОВД является система профессионально развитых личностных

качеств, позволяющих выполнять профессиональные обязанности на высоком уровне и справляться с трудностями службы без вреда для психологического здоровья.

В.В. Романов на примере прокурорско-следственных работников объединил все эти профессионально значимые психологические качества в пять основных факторов профессиональной пригодности<sup>1</sup>.

Первый фактор — высокий уровень социальной (профессиональной) адаптации.

Данный фактор напрямую связан с нормативностью поведения юриста в любых, в том числе в сложных, экстремальных условиях профессиональной деятельности. Поэтому его следует рассматривать в качестве одного из главных факторов профессиональной пригодности работников правоохранительных органов.

К качествам личности, формирующим указанный фактор, следует отнести:

- высокий уровень правосознания; честность, гражданское мужество, совесть; принципиальность (непримиримость) в борьбе с нарушениями правопорядка;
- обязательность, добросовестность, исполнительность, дисциплинированность.

Свидетельством профессиональной непригодности юриста являются полярно противоположные качества: низкий нравственный облик, нечестность, безответственное отношение к делу, недисциплинированность, склонность к алкоголизму.

Второй фактор - нервно-психическая (эмоциональная) устойчивость личности юриста.

Рассматриваемый фактор предполагает:

- устойчивость к стрессу, высокий уровень самоконтроля над эмоциями и поведением, работоспособность в критических, вызывающих фрустрацию ситуациях;
- развитые адаптивные свойства нервной системы (сила, уравновешенность, подвижность, чувствительность, активность, динамичность, лабильность, пластичность нервных процессов), позволяющие на должном уровне сохранять работоспособность в состоянии утомления, способность адекватно реагировать на различные события.

Отрицательно оцениваются следующие качества личности: низкий порог устойчивости к стрессу, повышенная эмоциональная напряженность; избыточная агрессивность, импульсивность поступков; невротические симптомы, быстрая истощаемость нервных процессов; психопатические свойства характера.

---

<sup>1</sup> Романов В.В. Юридическая психология: Учебник. – М.: Юрист, 1999. С.317-319.

А.М. Столяренко называет психологически значимым для деятельности сотрудника правоохранительной системы личностным качеством профессионально-психологическую устойчивость. Это важный компонент профессионально-психологической подготовленности сотрудника, обеспечивающий возможность действий в любых сложных и опасных условиях без снижения качества и эффективности действий. Психологическая устойчивость — комплексное качество. В его психологическую структуру входят сложившиеся у сотрудника, сформированные и целенаправленно развитые в процессе профессионально-психологической подготовки особенности психической деятельности. Структура психологической устойчивости включает: 1) опыт действий в сложных и опасных условиях, 2) пониженную эмоциональную реактивность на эмоциогенные факторы и ситуации, свойственные профессиональной деятельности, 3) развитые волевые качества — способность к самомобилизации, выдержка, мужество, храбрость, смелость, 4) эмоционально-волевою устойчивость, 5) надежно сформированные умения и навыки действий в сложных и опасных условиях, 6) умения и навыки саморегуляции своих психических состояний и поведения, 7) некоторые психофизиологические качества — возбудимость, эмоциональность, уравновешенность, стойкость к риску, толерантность, сила нервных процессов, устойчивость к напряжению и перенапряжению<sup>1</sup>.

Среди перечисленных качеств особое место в деятельности работников правоохранительных органов занимает эмоциональная устойчивость, как одно из ведущих качеств их профессиональной пригодности. В психологической литературе эмоциональная устойчивость рассматривается как психическое образование, характеризующееся многоуровневостью, многокомпонентностью и полифункциональностью, включающее в свою структуру эмоциональные, волевые, интеллектуальные и мотивационные компоненты<sup>2</sup>.

Однако в основе профессионально-психологической устойчивости, безусловно, лежит устойчивость психофизиологическая, которая представляет собой качество психофизиологической сферы психики, обусловленное особенностями нервной системы и высшей нервной деятельностью, способностью сохранять оптимальные параметры функционирования в экстремальных ситуациях и условиях. К основным чертам психофизиологической устойчивости относят: а) силу — интенсивность, энергичность, выраженность психофизиологических

---

<sup>1</sup> Энциклопедия юридической психологии / под общ. ред. проф. А.М. Столяренко. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, Закон и право, 2003. С.447.

<sup>2</sup> Хромова А.С. Особенности и развитие эмоциональной устойчивости будущих работников правоохранительных органов в процессе обучения. Дисс. ... канд. психол. наук. — Иркутск, 2008.

процессов; б) подвижность — быстроту возникновения и прекращения процессов; в) скорость протекания процессов; г) уравновешенность — сбалансированность активных побуждений и сдержанности; д) ригидность/пластичность — трудность/легкость образования и изменения психофизиологических связей; е) активность; ж) сензитивность — чувствительность; з) эмоциональность; и) работоспособность.

Выделяют специальные черты психофизиологической устойчивости: а) эмоциональную реактивность; б) устойчивость к риску и опасности; в) устойчивость к нервно-психическим перегрузкам, перенапряжению, потрясениям; г) психофизиологическую выносливость.

Психофизиологические особенности человека меняются трудно, долго и мало, а поэтому задача их изменения при профессиональной подготовке сотрудников не ставится, но они должны приниматься во внимание при отборе сотрудников на экстремально сложную работу<sup>1</sup>.

Третий фактор образует познавательная активность юриста, обусловленная следующими качествами личности:

- развитый интеллект, широкий кругозор, эрудиция;
- гибкое, творческое мышление, умственная работоспособность, сообразительность;
- аналитический склад ума, прогностические способности, умение выделять главное;
- активность, подвижность психических познавательных процессов (восприятия, емкой памяти, продуктивного мышления, внимания);
- развитое воображение, интуиция, способность к абстрагированию, рефлексии.

Напротив, низкая умственная работоспособность, сниженные познавательная активность, интеллект, неразвитое воображение, слабая память — качества, несовместимые с эффективностью профессионального труда, и они оцениваются как прогностически неблагоприятные.

А.М. Столяренко считает, что к числу важнейших познавательных качеств сотрудника принадлежат: профессионально развитые ощущения (повышенная чувствительность к профессионально важным признакам, звукам, запахам, определению на ощупь температуры тела, чувствительность «бокового поля» зрения, чувствительность «ночного» зрения и др.), профессионально развитые восприятия (зрительные, слуховые, обонятельные и др.), профессиональная наблюдательность, профессиональная внимательность, профессиональная память (повышенно развитая способность к запоминанию фамилий, адресов, номеров автомашин, находящихся в розыске, фотографий, словесных и иных портретов лиц, проходящих по оперативным установкам, деталей ситуаций, имеющих юридическое значение, слов, показаний, данных о

---

<sup>1</sup> Энциклопедия юридической психологии / под общ. ред. проф. А.М. Столяренко. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, Закон и право, 2003. С. 392.

разных лицах, сведений, хранящихся в материалах оперативного или уголовного дела и др.); профессиональные представления (развитая способность хорошо представлять в уме план города, микрорайона, предстоящие действия; мысленно проигрывать планируемую ситуацию задержания и др.), профессиональное мышление, профессиональный артистизм (способность к перевоплощению, ролевому поведению и др.), профессиональная бдительность и др.<sup>1</sup>.

Четвертый фактор — коммуникативная компетентность юриста.

Коммуникативная компетентность предполагает следующие качества личности:

- способность устанавливать эмоциональные контакты с различными участниками общения, поддерживать с ними в необходимых пределах доверительные отношения;

- проницательность, способность понимать внутренний мир собеседника, его психологические особенности, потребности, мотивы поведения, состояние психики;

- доброжелательное, вежливое отношение к людям, умение слушать участника диалога, эмпатийность (способность эмоционально отзываться на переживания собеседника);

- свободное, гибкое владение вербальными и невербальными средствами общения;

- умение в конфликтных ситуациях проводить адекватную ситуации стратегию коммуникативного поведения, менять в зависимости от обстоятельств стиль общения;

- способность к сотрудничеству, достижению компромиссов, соглашений;

- развитый самоконтроль над эмоциями, настроением в экстремальных ситуациях;

- адекватную самооценку;

- чувство юмора.

Качествами, существенно затрудняющими коммуникативные процессы, снижающими их результативность, являются: замкнутость (аутизм), повышенная сосредоточенность на своих проблемах, переживаниях (интровертированность); легкоранимое самолюбие, повышенная обидчивость, конфликтность, агрессивность; эмоциональная неустойчивость, импульсивность; слабое владение вербальными и невербальными средствами общения.

Пятый фактор — организаторские способности.

Организаторские способности позволяют юристу, независимо от рода его профессиональной деятельности, оказывать управляющее воздействие

---

<sup>1</sup> Энциклопедия юридической психологии / под общ. ред. проф. А.М. Столяренко. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, Закон и право, 2003. С. 448.

на различных субъектов, с которыми приходится вступать в диалог в процессе профессионального общения.

Поэтому юрист, особенно управленческого звена, помимо глубоких профессиональных знаний и опыта должен иметь следующие качества:

- активность, инициативность, находчивость, распорядительность;
- смелость, решительность, настойчивость, целеустремленность, умение выделять главное, прогнозировать последствия принимаемых решений;
- самостоятельность;
- чувство ответственности за свои действия и поступки;
- организованность, собранность, аккуратность в работе.

Важную роль в структуре организаторских способностей играют и другие отмеченные выше свойства:

- коммуникативная компетентность,
- нервно-психическая устойчивость,
- адекватная самооценка,
- высокая мотивация достижения успеха.

Качествами, существенно снижающими организаторские возможности юриста, эффективность его воздействия на других лиц, являются: психопатические свойства характера, повышенная агрессивность, несбалансированность процессов торможения и возбуждения, эмоциональная неустойчивость, пассивность, безответственность, избыточная мнительность, тревожность, сниженный интеллект, завышенная самооценка, властолюбие, пренебрежительное отношение к людям.

Четвертым компонентом в структуре психологической компетентности сотрудника ОВД можно считать подструктуру аутопсихологической компетентности. Осуществление эффективного взаимодействия в профессиональной деятельности специалиста правоохранительной системы невозможно без развитых способностей точно и полно оценивать себя, владеть навыками рефлексивной самооценки. Под рефлексией в социальной психологии понимается осознание действующим индивидом того, как он воспринимается партнерами по общению. Рефлексия – это не просто знание или понимание субъектом самого себя, но и выяснение того, как другие знают и понимают «рефлектирующего», его личностные особенности, эмоциональные реакции и когнитивные представления<sup>1</sup>.

В частности, юристу необходимо иметь развитую ролевую рефлексию, понимаемую как умение оценить собственное ролевое поведение со стороны, с точки зрения и восприятия других людей.

---

<sup>1</sup> Краткий психологический словарь / Сост. Л.А. Карпенко; под общ. ред. А.В. Петровского, М.Г. Ярошевского. – М.: Политиздат. 1985. С.303-304.

Помимо этого, эффективность труда юриста во многом зависит также и от мотивационной сферы его личности: в какой мере в ней доминируют социально значимые мотивы, потребность в достижении успехов в работе, в завоевании профессионального престижа, авторитета и уважения среди сотрудников, а также граждан, чьи законные права и интересы ему приходится защищать. Поэтому в подструктуру аутопсихологической компетентности юриста включаются мотив и стремление к профессиональному росту, способности к самоактуализации личных ресурсов.

Аутопсихологическая компетентность юриста проявляется также в развитых способностях саморегуляции и самоконтроля, необходимых для эффективного осуществления деятельности зачастую в экстремальных условиях, в ситуациях конфликтного взаимодействия, в условиях физических и психологических перегрузок.

Необходимо также отметить значимость таких личностных качеств, как способность к самодиагностике, самокоррекции, саморазвитию и самомотивированию, позволяющих специалисту вовремя замечать появление негативных личностных образований, мешающих осуществлению профессиональной деятельности, составлять программы саморазвития своей личности, избавляться от недостатков и формировать систему внутренних мотивов, управляющих поведением и деятельностью профессионала.

Как и любому специалисту, работающему в области профессий типа «человек-человек», юристу необходимо иметь развитые эмпатические способности, заключающиеся в способности индивида эмоционально отзываться на переживания других людей. Эмпатия предполагает субъективное восприятие другого человека, проникновение в его внутренний мир, понимание его переживаний, мыслей и чувств<sup>1</sup>. В деятельности сотрудников ОВД особое место принадлежит ролевой эмпатии, под которой понимается принятие роли другого человека, умение посмотреть на мир с точки зрения его ролевой Я-концепции<sup>2</sup>. Такое качество позволяет сотруднику путем проникновения во внутренний мир другого человека лучше представить себе мотивы его поведения, понять особенности его личности, а значит, предугадать его дальнейшее поведение и тем самым управлять им.

Наконец, аутопсихологическая компетентность предусматривает возможность создания сотрудником индивидуальной системы способов и приемов психологической поддержки, необходимых ему для сохранения целостности личности и психологического здоровья с учетом

---

<sup>1</sup> Психологический словарь / под ред. В.В. Давыдова, А.В. Запорожца, Б.Ф. Ломова и др.: М.: Педагогика. 1983. С. 413.

<sup>2</sup> Прыгунов П.Я. Психологическое обеспечение специальных операций: ролевое поведение. Киев, 2000. С. 123-125.

экстремального характера деятельности. Сюда относятся умения приведения себя в нормальное психическое состояние во время психологически насыщенных или экстремальных ситуаций деятельности, индивидуальные приемы аутотренинга, повышения своего боевого настроя перед ответственными мероприятиями и др.

Проведенный анализ позволяет предложить следующий взгляд на структуру психологической компетентности сотрудника правоохранительных органов. Значимыми компонентами психологической компетентности специалиста правоохранительной системы являются:

1. Подструктура знаниевая: система психологических знаний, включающая сведения из области психологии личности, индивидуальных различий, психодиагностики, межличностных отношений, конфликтологии.

2. Подструктура психологических умений и навыков, включающая:

- аналитико-психологические умения;
- тактико-психологические навыки и умения;
- технико-психологические навыки и умения.

3. Подструктура психологически важных для деятельности сотрудника правоохранительной системы личностных качеств, включающая высокий уровень развития когнитивной сферы, нервно-психическую устойчивость, высокий уровень профессиональной адаптации, развитые коммуникативные и организаторские способности.

4. Подструктура аутокомпетентности, включающая такие качества, как рефлексивность, эмпатийность, владение механизмами психической саморегуляции, контроля своего социального поведения, навыки постановки целей и мотивации своей деятельности, стремление к профессиональному росту, приемы самодиагностики, самокоррекции, саморазвития, способы и приемы психологической поддержки.

Анализ проведенного теоретического и эмпирического исследования психологической компетентности сотрудников ОВД, а также обозначенные в литературе и наблюдаемые на практике случаи непрофессионального с точки зрения психологии поведения сотрудников приводят к выводу о необходимости разработки направлений формирования психологической компетентности.

Современные разработки отечественных авторов содержат описание таких направлений. В частности, Л.И. Полтавцева предлагает считать формирование психологической компетентности элементом криминалистической подготовки субъектов раскрытия и расследования преступлений.

Исследуя психологическую компетентность специалиста в области раскрытия и расследования преступлений, она предлагает понимать под ней осведомленность специалистов в области теоретических и прикладных психологических знаний, а также соответствующие, основанные на этих знаниях, умения и навыки, необходимость владения которыми

обусловлена современными потребностями криминалистической практики. Автор подчеркивает, что глубокие знания психологии личности и индивидуально-психологических различий могут иметь прикладное значение в процессе установления психологических особенностей лица, совершившего преступление, а также в выборе адекватных этим особенностям тактических приемов производства следственных действий в отношении данного лица. Эти же знания могут служить той конкретной психологической основой, на которой строится тактика следственных действий, проводимых в отношении и других участников следственных действий, в частности, свидетелей и очевидцев<sup>1</sup>.

Основываясь на результатах проведенного экспериментального исследования, Л.И. Полтавцева подчеркивает, что современный специалист в области раскрытия и расследования преступлений должен обладать знаниями в области психологии личности, межличностных отношений и психологических основ тактики следственных действий, а также должен уметь:

- правильно оценивать индивидуальные особенности взаимодействующих с ним лиц, характер межличностных отношений, складывающиеся между ним и иными участниками уголовного процесса;
- применять на основе полученной оценки разработанные в психологии практические рекомендации по реализации эффективного взаимодействия, использовать их при производстве следственных действий;
- избегать и преодолевать конфликты, возникающие в процессе расследования<sup>2</sup>.

Исследуя проблему интеграции психологических и криминалистических знаний, Л.И. Полтавцева предлагает следующие направления формирования психологической компетентности специалистов в области раскрытия и расследования преступлений:

1. На базовом уровне криминалистического образования – более широкое использование психологического знания в рассмотрении проблем криминалистической теории и практики.
2. На уровне специализации – организация и проведение интегративных спецкурсов.
3. В процессе профессиональной подготовки в целом - фундаментализация психологического образования, предполагающая включение в программы обучения по юридическим специальностям

---

<sup>1</sup> Полтавцева Л.И. Интеграция достижений психологии в криминалистику. Дисс. ... докт. юрид. наук. Волгоград, 2003. – С. 50-51.

<sup>2</sup> Полтавцева Л.И. Психологическая компетентность субъектов раскрытия и расследования преступлений: понятие, содержание и пути формирования // Философия права. №1, 2003. С. 80-83.

следующие учебные курсы: «Общая психология», «Психология личности индивидуальных различий», «Социальная психология»<sup>1</sup>.

Основываясь на описанных направлениях и исходя из результатов предпринятого теоретико-эмпирического исследования, предлагаем следующие направления повышения психологической компетентности сотрудников правоохранительной системы, перечень которых продиктован логикой представленной в работе структуры психологической компетентности.

Во-первых, в дополнение к имеющимся сегодня в учебном плане подготовки специалистов правоохранительной деятельности учебным курсам «Психология», «Юридическая психология» и «Психология общения» целесообразно добавить интегративные спецкурсы. Такие спецкурсы позволяют объединить в теоретическом и дидактическом аспекте практически значимый материал психологических и специальных учебных дисциплин. В основу таких тематических спецкурсов могут быть, например, положены: проблема планирования расследования, проблема взаимодействия участников расследования, проблема преодоления противодействия расследованию и др.

Во-вторых, повышение уровня и качества общетеоретической подготовки в области психологии можно осуществить в форме программы психологической подготовки, включающей в себя сведения, относящиеся к различным областям психологической науки и объединенные логикой подготовки сотрудника ОВД к психологически грамотному взаимодействию с собой и социальным миром в процессе осуществления профессиональной деятельности. Такая подготовка, по нашему мнению, должна включать в себя сведения, детально информирующие сотрудника по тем проблемным вопросам психологии, которые достаточно подробно не разбираются в рамках изучения психологических дисциплин во время обучения в вузе МВД России, но представляют значительный интерес и имеют практическую значимость для работника правоохранительной системы.

Предлагаем следующую примерную программу психологической подготовки личного состава к профессиональной деятельности, рассчитанную на 36 часов аудиторных занятий.

---

<sup>1</sup> Полтавцева Л.И. Интеграция достижений психологии в криминалистику. Дисс. ... докт. юрид. наук. Волгоград, 2003. – С. 62-63.

**Тематический план примерной программы психологической  
подготовки сотрудников органов внутренних дел**

<b>№ п/п</b>	<b>Тема занятия</b>	<b>Вид занятия</b>	<b>Длительность занятия</b>
1	Понятие, цели и виды психологического влияния сотрудника правоохранительной системы на личность гражданина.	лекция	2 часа
2	Характеристика психологического контакта как условия результативного общения в правоохранительной системе.	лекция	2 часа
3	Симпатия, антипатия, аттракция как феномены межличностного общения.	лекция	2 часа
4	Эмпатия и рефлексия как профессионально важные качества специалиста, работающего с людьми.	лекция	2 часа
5	Психодиагностика невербального поведения как средство противодействия расследованию преступлений.	практикум	4 часа
6	Виды и значение умения слушать партнера по общению.	практикум	2 часа
7	Приемы и тактика нейтрализации замечаний собеседника.	практикум	2 часа
8	Психология принятия решений и завершение беседы.	практикум	2 часа
9	Психологические барьеры общения и способы их нейтрализации в деятельности сотрудников правоохранительной системы.	практикум	2 часа
10	Личностный ресурс как фактор конструктивного разрешения конфликта.	лекция	2 часа
11	Психотехника разрешения конфликтов сотрудников ОВД с проверяемыми, подозреваемыми и правонарушителями.	практикум	4 часа
12	Использование возможностей нейролингвистического программирования в деятельности сотрудников правоохранительной системы.	лекция	2 часа
13	Способы управления своим психоэмоциональным состоянием с целью предупреждения профессиональной деформации сотрудников правоохранительных органов.	практикум	4 часа
14	Пути повышения психологической устойчивости сотрудников к деятельности в экстремальных условиях.	лекция	2 часа
15	Поведение личности в группе в ситуациях экстремального характера.	лекция	2 часа

Выполнение данной программы требует участия квалифицированных психологов, имеющих теоретическую и практическую подготовку, и соответствующим образом подготовленных, оснащенных литературой и необходимым оборудованием для проведения практикумов учебных аудиторий.

В-третьих, с курсантами и слушателями должна проводиться практическая психологическая работа, заключающаяся в прохождении тренинга, программа которого составлена в соответствии с выделенной структурой психологической компетентности.

Эта программа состоит из трех блоков. Первый блок направлен на выработку необходимых в работе сотрудника ОВД навыков и умений, второй блок предполагает работу по развитию профессионально важных качеств личности, третий блок способствует повышению уровня аутокомпетентности профессионала правоохранительной системы.

Первый блок может быть назван коммуникативным и направлен на выработку социально-психологических умений, связанных с овладением процессами взаимосвязи, взаимовыражения, взаимопонимания, взаимоотношений, взаимовлияний. В процессе его освоения у курсантов и слушателей вырабатываются умения психологически верно вступить в общение; поддерживать его, правильно определить момент завершения общения. Эти навыки в дальнейшем могут использоваться для реализации своей стратегической линии в общении с людьми, прогнозирования возможных путей развития коммуникативной ситуации, а также реакций партнеров на собственные акты коммуникативных действий. Освоенные упражнения помогут психологически настраиваться на эмоциональный тон партнеров по общению, овладевать и удерживать инициативу в общении, провоцировать «желаемую реакцию» партнера по общению, формировать и «управлять» социально-психологическим настроением партнера в общении, преодолевать психологические барьеры в общении.

Полезными могут оказаться и упражнения из области нейро-лингвистического программирования на психологическое присоединение к партнеру, освоение навыков использования психологической структуры подстройки к партнеру и ее последовательности.

Второй блок упражнений представляет собой развивающий тренинг, направленный на развитие профессионально важных качеств сотрудника правоохранительной системы. В него входят упражнения на развитие произвольного внимания, умения управлять вниманием партнеров по общению, наблюдательности, памяти, воображения, логического мышления, коммуникативных и организаторских способностей.

Третий блок упражнений - это блок аутокомпетентности и направлен на выработку умений, связанных с овладением процессами самомобилизации, самонастройки, саморегулирования. В результате освоения этого блока сотрудники должны научиться снимать излишнее напряжение, эмоционально настраиваться на ситуацию общения;

психологически адекватно ситуации общения выбрать жесты, позы, ритм своего поведения, мобилизоваться на достижение поставленной коммуникативной задачи. Программа этого блока также включает: упражнения на снятие мышечных зажимов, мышечных напряжений, упражнений на формирование мускульной свободы в процессе общения, упражнения на овладение навыками психофизической саморегуляции суггестивным путем. Овладение перечисленными навыками и умениями является также одним из средств профилактики профессиональной деформации сотрудников правоохранительных органов как одного из негативных последствий профессиональной деятельности.

Эффективность социально-психологического тренинга определяется тем, что он позволяет обеспечить индивидуальную направленность подготовки сотрудников к специфике их практической деятельности. Применение тренинга эффективно в рамках комплексной профессионально-психологической подготовки.

Такой комплексный подход к формированию психологической компетентности позволит решить задачу качественной подготовки сотрудников к выполнению своей профессиональной деятельности, создания условий для самореализации личности в профессии и предотвращения профессиональной деформации личности сотрудников.

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Научно-практическое значение проблемы психологической компетентности сотрудников органов внутренних дел обусловлено необходимостью повышения эффективности их деятельности в различных областях правоохранительной практики. Формирование психологической компетентности является серьезной проблемой, не до конца решенной в существующей системе профессиональной подготовки сотрудников.

Приведенный в данных методических рекомендациях теоретико-эмпирический анализ понятия и особенностей психологической компетентности сотрудников ОВД позволяет уточнить содержание этого понятия, его структуру и сформулировать направления развития этого качества у практических работников правоохранительной системы.

Под психологической компетентностью понимается свойство человека, заключающееся в обладании системой психологических знаний в области человеческих взаимоотношений, во владении навыками и умениями организации продуктивного взаимодействия с людьми, а также в наличии системы личностных качеств, позволяющих управлять своим психическим состоянием и осваивать приемы психической саморегуляции в критических и стрессовых ситуациях.

В структуре данного понятия выделяются следующие подструктуры. Первой подструктурой является подструктура знаниевая, которая включает

специальные профессионально-психологические знания, адаптированные к специфике выполняемой деятельности. Вторая подструктура представляет собой определенный перечень профессионально-психологических умений и навыков. Третья подструктура - профессионально развитых личностных качеств, позволяющих выполнять профессиональные обязанности на высоком уровне. Четвертая подструктура представляет собой аутопсихологическую компетентность, заключающуюся в наличии развитых способностей точно и полно оценивать себя, владении механизмами психической саморегуляции, контроля своего социального поведения, самодиагностики, самокоррекции и саморазвития.

Эмпирическое изучение выделенных подструктур рассматриваемого понятия у практических работников органов внутренних дел и курсантов вуза МВД России обнаружило существенные недостатки в развитии всех подструктур и позволило наметить направления их формирования.

Во-первых, в дополнение к имеющимся на сегодняшний день в учебном плане подготовки специалистов правоохранительной деятельности учебным курсам «Психология», «Юридическая психология» и «Психология общения» целесообразно добавить интегративные спецкурсы.

Во-вторых, повышение уровня и качества общетеоретической подготовки в области психологии можно осуществить в путем внедрения программы психологической подготовки, включающей в себя сведения, относящиеся к различным областям психологической науки и объединенные логикой подготовки сотрудника ОВД к психологически грамотному взаимодействию с собой и социальным окружением в процессе осуществления профессиональной деятельности.

В-третьих, с курсантами и слушателями должна проводиться практическая психологическая работа, заключающаяся в прохождении тренинга, программа которого составлена в соответствии с выделенной структурой психологической компетентности. Эта программа состоит из трех блоков. Первый блок направлен на выработку необходимых в работе сотрудника ОВД навыков и умений, второй блок предполагает работу по развитию профессионально важных качеств личности, третий блок способствует повышению уровня аутокомпетентности профессионала правоохранительной системы.

Актуальность проблемы формирования психологической компетентности у сотрудников ОВД обуславливает большой потенциал ее дальнейшего развития. В частности, необходимо наполнить конкретным содержанием предложенную тренинговую программу развития психологической компетентности. Полезным также может стать создание рабочей программы интегративных спецкурсов, призванных преодолеть имеющуюся разобщенность по предметному принципу в преподавании и изучении профилирующих, профессионально значимых учебных дисциплин.

Решение обозначенных проблем, несомненно, будет способствовать повышению уровня психологической компетентности и, в конечном итоге, уровня профессионализма сотрудников органов внутренних дел.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Андреева Г. М. Социальная психология. М.: Аспект-пресс, 1996 - 375 с.
2. Бойко В.В. «Методика диагностики уровня эмпатических способностей» // Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Учебное пособие. – Самара: Изд. дом «Бахрах», 1998 – 672 с.
3. Коблянская Е.В. Психологические аспекты социальной компетентности: Дисс...канд. психол. наук. СПб.: СПбГУ, 1995 - 210 с.
4. Краткий психологический словарь / Сост. Л.А. Карпенко; под общ. ред. А.В. Петровского, М.Г. Ярошевского. – М.: Политиздат. 1985.
5. Кузьмина Н.В. Профессионализм личности преподавателя и мастера производственного обучения. М., 1990.
6. Куницина В. Н. Социальный интеллект и социальная компетентность // Б. Г. Ананьев и ленинградская школа в развитии современной психологии: Тезисы научно-практической конференции. СПбГУ, 1995.
7. Маркова А.К. Психология профессионализма. М., 1996.
8. Минкина О.В. Сущность и содержание понятия социально-психологической компетентности специалиста социальной работы // Сборник научных трудов Северо-Кавказского государственного технического университета. Серия «Гуманитарные науки» №1 (13), 2005.
9. Муниц Е.С. Формирование социальной компетентности специалистов по социальной работе в процессе обучения в вузе. Дисс. ...канд. пед. наук. М., 2009.
10. Петровская Л.А. Компетентность в общении: социально-психологический тренинг. М., 1989. - 216 с.
11. Полтавцева Л.И. Интеграция достижений психологии в криминалистику. Дисс. ... докт. юрид. наук. Волгоград, 2003.
12. Полтавцева Л.И. Психологическая компетентность субъектов раскрытия и расследования преступлений: понятие, содержание и пути формирования // Философия права, №1, 2003 – С.80-83.
13. Прыгунов П.Я. Психологическое обеспечение специальных операций: ролевое поведение. – Киев, 2000.
14. Психологический словарь / под ред. В.В. Давыдова, А.В. Запорожца, Б.Ф. Ломова и др.; М.: Педагогика. 1983.
15. Романов В.В. Юридическая психология: Учебник. – М.: Юристъ, 1999.
16. Словарь по социальной педагогике / Авт.-сост. Л. В. Мардахаев. М.: Академия, 2002.
17. Социальная психология: Учеб. пособие для студентов вузов / А.Н. Сухов, А.А. Бодалев, В.Н. Казанцев. – М., 2001.
18. Столяренко А.М. Прикладная юридическая психология. – М., 2001.

19. Стратегия модернизации содержания общего образования: Материалы для разработки документов по обновлению общего образования. – М.: Мир книги, 2001.
20. Урванцев Л. П., Яковлева Н. В. Формирование психологической компетентности врача в процессе обучения в медицинском вузе // Психологический журнал. 1995. №4. С. 98 – 107.
21. Фомин Ю.А. Психология делового общения. – Мн.: Амалфея, 2000.
22. Хасан Б.И. Психотехника конфликта и конфликтная компетентность. – Красноярск, 1996.
23. Хромова А.С. Особенности и развитие эмоциональной устойчивости будущих работников правоохранительных органов в процессе обучения. Дисс. ... канд психол. наук. – Иркутск, 2008.
24. Чаленко Н.В. Развитие социально-психологической компетентности сотрудников службы профайлинга. – Дисс. ... канд. психол. наук, М., 2010.
25. Щербакова Т.Н. Психологическая компетентность учителя как расширение ресурсных возможностей личности // Личностный ресурс субъекта труда в изменяющейся России // Материалы I Международной научно-практической конференции. Кисловодск-Ставрополь-Москва: СевКавГТУ, 2006. С.503-508.
26. Щербакова Т.Н. Психологическая компетентность учителя: акмеологический анализ : дисс. ... д-ра психол. наук: Ростов н/Д, 2006. - 504 с.
27. Щербакова Т.Н. Психологическая компетентность учителя: содержание, механизмы и условия формирования / Т.Н. Щербакова. – Ростов-на-Дону: Изд-во РГУ, 2005. – 320 с.
28. Энциклопедия юридической психологии / Под общ. ред. проф. А.М. Столяренко. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, Закон и право, 2003.
29. Якиманская И.С. Технология личностно-ориентированного обучения в современной школе. – М.: Сентябрь, 2000.
30. Phingsten U., Hintes R. Gruppentraining sozialer Kompetenzen. Weinheim: Psychologies Verlag Union, 1991. P. 61.
31. Shroder H., Vorweg M. Soziale Kompetenz als Zielgrosse fur Personlichkeitstruktur und Verhaltensmodifikation. Zur psychologishen Personlichkeitsforschung. Berlin, 1978. С. 48 – 63.
32. Soziale Kompetenz // R. Ullrich, R. Ullrich (Hrsg). Munchen: Pfeiffer, 1978; Ullrich R., Ullrich de Muynck R. Diagnose und Therapie sozialer Storungen. Das Assertiveness – Trainings – Programme ATP. Munchen: Pfeiffer, 1980.

## ПРИЛОЖЕНИЕ

### АНКЕТА

*Нас интересует проблема психологического сопровождения деятельности сотрудников органов внутренних дел. Просим Вас принять участие в научном исследовании.*

*Пожалуйста, прочитайте анкету и обведите кружком номер варианта ответа, соответствующего Вашему мнению. Если ни один из предложенных вариантов ответа Вас не устраивает, то опишите свое мнение как «иное».*

**Опрос носит анонимный характер.**

**1. Стаж работы в органах внутренних дел:**

- А) до 5 лет
- Б) от 5 до 10 лет
- В) более 10

**2. Ваш пол \_\_\_\_\_ Возраст \_\_\_\_\_**

**3. Изучали ли Вы психологию прежде:**

- А) да
- Б) нет
- В) иное \_\_\_\_\_

**4. Считаете ли вы, что Вам достаточно психологических знаний для решения проблем в общении с людьми:**

- А) да
- Б) нет
- В) иное \_\_\_\_\_

**5. Как часто Вы встречаетесь с проблемами, для решения которых необходимы психологические знания:**

- А) никогда
- Б) редко
- В) часто

**6. В какой сфере Вы чаще сталкиваетесь с психологическими проблемами:**

- А) на работе
- Б) в личной жизни
- В) иное \_\_\_\_\_

**7. Что, по Вашему мнению, определяет успешность деятельности сотрудника в вашем подразделении?**

- А) теоретические знания
- Б) практический опыт
- В) межличностные отношения сотрудника с руководством
- Г) межличностные отношения сотрудников в коллективе
- Д) иное \_\_\_\_\_

**8. Приходилось ли Вам испытывать:**

- А) разочарование выбранной специальностью  
 Б) чувство одиночества, брошенности, неопределенности  
 В) неудовлетворенность деятельностью  
 Г) неудовлетворительный уровень подготовленности  
 Д) равнодушие ко всему происходящему  
 Е) иное \_\_\_\_\_

**9. Умеете ли Вы ладить с людьми, у которых плохой характер?**

- А) да  
 Б) нет, не считаю это нужным  
 В) иногда, если мне это выгодно

**10. Какие качества, по Вашему мнению, присущи современному сотруднику ОВД и какими качествами он должен обладать для успешной служебной деятельности**

(в колонке справа и слева обведите один вариант ответа):

<b>Присуще</b>	<b>Качества сотрудника</b>	<b>Должен обладать</b>
5 4 3 2 1 0	дисциплинированность, ответственность за дело, старательность	0 1 2 3 4 5
5 4 3 2 1 0	инициативность, он сам очень многое делает	0 1 2 3 4 5
5 4 3 2 1 0	образованность, культура, тяга к знаниям	0 1 2 3 4 5
5 4 3 2 1 0	высокая квалификация	0 1 2 3 4 5
5 4 3 2 1 0	уважение людей	0 1 2 3 4 5
5 4 3 2 1 0	общительность	0 1 2 3 4 5
5 4 3 2 1 0	бесконфликтность	0 1 2 3 4 5
5 4 3 2 1 0	умение отстаивать свои убеждения	0 1 2 3 4 5
5 4 3 2 1 0	трудолюбие, настойчивость	0 1 2 3 4 5
5 4 3 2 1 0	умение ладить с сотрудниками	0 1 2 3 4 5
<b>Присуще</b>	<b>Качества сотрудника</b>	<b>Должен обладать</b>
5 4 3 2 1 0	низкий уровень образования и культуры	0 1 2 3 4 5
5 4 3 2 1 0	эгоизм, равнодушие к окружающим	0 1 2 3 4 5
5 4 3 2 1 0	грубость, бестактность	0 1 2 3 4 5
5 4 3 2 1 0	конфликтность	0 1 2 3 4 5
5 4 3 2 1 0	стремление к привилегиям, карьеризм	0 1 2 3 4 5
5 4 3 2 1 0	боязнь ошибиться, не выполнить указания вышестоящего начальства	0 1 2 3 4 5

**11. Испытываете ли Вы психологические трудности во взаимодействии с гражданами?**

- А) никогда  
 Б) редко  
 В) часто  
 Г) всегда

**12. Легко ли Вам находить общий язык с людьми разного образовательного, интеллектуального и морального уровня?**

- А) да
- Б) нет
- В) не всегда

**13. Как Вы приспосабливаетесь к новым партнерам по совместной работе?**

- А) адаптируюсь легко
- Б) некоторое время присматриваюсь к ним
- В) ожидаю активных шагов с их стороны
- Г) иное \_\_\_\_\_

**14. Легко ли Вам воздержаться от грубости в ответ на грубость других людей?**

- А) да
- Б) нет
- В) не всегда

**15. Отсутствие продуманных планов не мешает Вам добиваться хороших результатов:**

- А) да
- Б) нет

**16. Продуктивность деятельности в основном зависит от моей целеустремленности, а не от внешнего контроля:**

- А) да
- Б) нет

**17. Я научился на экстремальные и неприятные события в моей работе реагировать без всяких эмоций:**

- А) всегда
- Б) иногда
- В) редко

**18. Как Вы относитесь к людям, которые пытаются «плакаться Вам в жилетку»?**

- А) стараюсь внимательно выслушать и посочувствовать
- Б) чувствую себя неловко и пытаюсь прервать общение
- В) отказываюсь вникать в чужие проблемы и не люблю рассказывать о своих
- Г) иное \_\_\_\_\_

**19. Часто ли Вам приходится командовать близкими так же, как подчиненными на работе?**

- А) да
- Б) нет
- В) иногда

**20. Распределите в порядке значимости те качества, на которые Вы чаще всего опираетесь при выполнении служебных задач**

(первые – наиболее востребованные, последние – наименее) :

- внимательность, наблюдательность
- логическое мышление
- воображение
- особенности восприятия
- хорошая память
- иное \_\_\_\_\_

**21. Какие чувства вызывают у Вас бестактные шутки сослуживцев?**

- А) обиду
- Б) раздражение
- В) веселье
- Г) гнев
- Д) безразличие
- Е) иное \_\_\_\_\_

**22. Удастся ли Вам держать под контролем не только свою речь, но и интонацию, мимику, жесты, положение тела в процессе взаимодействия с людьми:**

- А) никогда
- Б) редко
- В) часто
- Г) всегда

**23. Ваши планы на будущее:**

- А) получить продвижение по службе
- Б) найти хороших и верных друзей
- В) иметь крепкую семью
- Г) перейти на другую работу
- Д) получить дополнительное образование (какое?) \_\_\_\_\_
- Е) развить навыки (какие?) \_\_\_\_\_
- Ж) \_\_\_\_\_
- иное \_\_\_\_\_

**24. Как Вы оцениваете свою подготовку по дисциплинам психологического цикла в данном вузе:**

- А) достаточно теории, но мало практики
  - Б) в полном объеме раскрыта теория и практика
  - В) недостаточно изучены темы, вызывающие для меня интерес:
- \_\_\_\_\_

**Благодарим за искренние ответы!**

Авторский коллектив:  
(Ростовский юридический институт МВД России)

*кандидат психологических наук,  
доктор юридических наук, профессор*  
***Лариса Ивановна Полтавцева***

*кандидат психологических наук*  
***Галина Станиславовна Помаз***

*кандидат юридических наук*  
***Елена Николаевна Митракова***

*кандидат социологических наук*  
***Ирина Владимировна Упорникова-Пивоварова***

*кандидат юридических наук*  
***Татьяна Александровна Буткова***

**ФОРМИРОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ  
КОМПЕТЕНТНОСТИ СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ  
ВНУТРЕННИХ ДЕЛ**

**Методические рекомендации**

---

Подписано в печать 03.11.2011

Формат 60 x 90 <sup>1</sup>/<sub>16</sub>

Печ. л. – 4,0

Тираж 1985 экз.

Бумага офсетная

Заказ №

---

*ДЛЯ ЗАМЕТОК*

*ДЛЯ ЗАМЕТОК*