

МВД России

Всероссийский институт повышения квалификации
сотрудников МВД России

**ФОРМИРОВАНИЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ
СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ
В СИСТЕМЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ**

Учебное пособие

Домодедово
ВИПК МВД России
2023

Авторы:

Р. Р. Садеков, доцент кафедры психолого-педагогического и медицинского обеспечения деятельности органов внутренних дел центра кадрового, психолого-педагогического и медицинского обеспечения деятельности органов внутренних дел, кандидат психологических наук, доцент;

О. Ю. Сенаторова, профессор кафедры кадрового обеспечения и управления персоналом в органах внутренних дел центра кадрового, психолого-педагогического и медицинского обеспечения деятельности органов внутренних дел, кандидат педагогических наук, доцент;

Н. В. Бойко, старший преподаватель кафедры психолого-педагогического и медицинского обеспечения деятельности органов внутренних дел центра кадрового, психолого-педагогического и медицинского обеспечения деятельности органов внутренних дел, кандидат психологических наук, доцент;

Ю. В. Ключко, профессор кафедры психолого-педагогического и медицинского обеспечения деятельности органов внутренних дел центра кадрового, психолого-педагогического и медицинского обеспечения деятельности органов внутренних дел, кандидат психологических наук, доцент;

Е. С. Карпунина, заместитель начальника кафедры психолого-педагогического и медицинского обеспечения деятельности органов внутренних дел центра кадрового, психолого-педагогического и медицинского обеспечения деятельности органов внутренних дел, кандидат экономических наук.

Рецензенты:

Е. Р. Турская, заместитель начальника кафедры административного права и административно-служебной деятельности ОВД Федерального государственного казенного образовательного учреждения высшего образования «Дальневосточный юридический институт Министерства внутренних дел Российской Федерации», кандидат педагогических наук;

Э. Т. Хайруллова, доцент кафедры криминалистики Федерального государственного казенного образовательного учреждения высшего образования «Казанский юридический институт Министерства внутренних дел Российской Федерации», кандидат педагогических наук, доцент.

Садеков, Р. Р.

С 14 **Формирование профессионального общения сотрудников органов внутренних дел в системе профессионального обучения: учебное пособие / Р. Р. Садеков, О. Ю. Сенаторова, Н. В. Бойко [и др.]. – Домодедово : Всероссийский институт повышения квалификации сотрудников МВД России, 2023. – 46 с.**

В учебном пособии раскрываются вопросы совершенствования профессионального обучения сотрудников органов внутренних дел в части, касающейся формирования коммуникативной компетентности. Раскрыты особенности формирования навыков профессионального общения, особенности культуры делового общения. Презентованы тренинговые упражнения и интерактивные технологии обучения, способствующие формированию навыков эффективного профессионального общения

Издание адресовано педагогическим и научным работникам образовательных организаций МВД России, сотрудникам органов внутренних дел, проходящим профессиональное обучение, психологам отделов организации психологической работе УРЛС и иным заинтересованным лицам.

ББК 74.484

© ВИПК МВД России, 2023

СОДЕРЖАНИЕ

стр.

ВВЕДЕНИЕ	4
раздел 1.	
ОБЩЕНИЕ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	
СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ:	
ВИДЫ, ОСОБЕННОСТИ, СТРУКТУРА И ЗАКОНОМЕРНОСТИ	6
1.1. ОБЩИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ЗАКОНОМЕРНОСТИ	
И ОСОБЕННОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ.....	6
1.2. СПЕЦИФИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ	
И ПСИХОТЕХНОЛОГИИ ОБЩЕНИЯ СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ.....	13
Раздел 2.	
ФОРМИРОВАНИЕ НАВЫКОВ ОБЩЕНИЯ	
В ПЕРИОД ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ	
СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ	17
2.2. НАВЫКИ ОБЩЕНИЯ	
КАК СОСТАВНАЯ ЧАСТЬ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ	
СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ	17
2.2. ФОРМИРОВАНИЕ КУЛЬТУРЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ	
СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ В ПЕРИОД ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ..	23
Раздел 3.	
ФОРМИРОВАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ	
СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ	
В ПРОЦЕССЕ ОБУЧЕНИЯ	27
3.1. ТРЕНИНГОВАЯ ПРОГРАММА	
«ФОРМИРОВАНИЕ НАВЫКОВ ОБЩЕНИЯ СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ».....	27
3.2. РОЛЬ ИНТЕРАКТИВНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ФОРМИРОВАНИИ НАВЫКОВ	
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ.....	36
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	39
ЛИТЕРАТУРА	40

ВВЕДЕНИЕ

Эффективность выполнения оперативно-служебных задач сотрудниками органов внутренних дел напрямую зависит от уровня сформированности профессионально-личностных качеств сотрудника органов внутренних дел. Президент Российской Федерации Владимир Владимирович Путин в своем поздравлении сотрудников органов внутренних дел 10 ноября 2022 года подчеркнул: «...Люди видят и ставят свою оценку профессионализму, принципиальности, честности сотрудников, их умению при любых обстоятельствах проявлять уважение к достоинству человека. Именно такие качества и, конечно, конкретные достижения в работе каждого инспектора, оперативника, следователя, представителя других служб и подразделений МВД складываются в общий результат, имеющий принципиальное значение для граждан и всей нашей большой страны»¹. Указанный тезис актуализирует психологическое обеспечение профессионально-личностного развития сотрудников органов внутренних дел, в том числе в период прохождения ими профессионального обучения.

В этой связи перед образовательными организациями системы МВД России стоит важная задача по разработке эффективных психологических средств профессионально-личностного развития сотрудников органов внутренних дел. Полагаем, что актуальным направлением является развитие коммуникативной сферы личности сотрудников, профессиональная деятельность которых связана с охраной общественного порядка (патрульно-постовая служба полиции, участковые уполномоченные, сотрудники ГИБДД, полки охраны общественного порядка и др.). Мы обосновываем актуальность тем, что сотрудники указанных подразделений полиции находятся в постоянном контакте с гражданами, и от того, насколько грамотно и умело они будут взаимодействовать с населением, будет зависеть оценка деятельности и имидж органов внутренних дел в целом.

Профессиональная деятельность сотрудников органов внутренних дел детерминирована следующими когнитивными и коммуникативными функциями:

– интенсивная интеллектуальная активность обусловлена необходимостью непрерывного анализа поступающей информации, удержанием в памяти оперативно значимых факторов, событий, принятием решения, в том числе, в условиях неопределенности, составлением административных материалов на задержанных лиц, в ограниченные

¹ URL: <http://kremlin.ru/events/president/news/69814>.

сроки, установленные законодательством (в течение трех часов, сорока восьми часов с обеспечением в дальнейшем передачи материалов дела в судебные органы);

- речевой находчивостью, умением быстро и достоверно объяснить критическую ситуацию другому сотруднику, правильно и корректно доложить о происходящем руководителю, передать необходимую информацию в вышестоящие органы для дальнейшего принятия решения по факту совершения лицом тех или иных противоправных действий;

- способностью к интенсивной межличностной коммуникации с задержанными гражданами, защитниками (адвокатами), судебными органами;

- способностью компетентно и грамотно донести информацию до граждан.

Цель учебного пособия заключается в теоретическом осмыслении проблемы профессионального общения сотрудников органов внутренних дел, а также в презентации психолого-педагогических средств формирования у них коммуникативной компетентности в период профессионального обучения.

Раздел 1.

ОБЩЕНИЕ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ: ВИДЫ, ОСОБЕННОСТИ, СТРУКТУРА И ЗАКОНОМЕРНОСТИ

1.1. Общие психологические закономерности и особенности профессионального общения

Проблема общения и профессионального общения является актуальным предметом исследования в трудах ученых. Сегодня в науке представлено разнообразие подходов к изучению общения как уникального социально-психологического явления, которые схожи между собой и даже дополняют друг друга, однако опираются на различные теоретико-методологические традиции (с учетом приверженности к психологической школе) и имеют различные аспекты анализа проблемы. Рассмотрим кратко некоторые из них.

А. Н. Леонтьев рассматривал проблему общения со стороны теории деятельности: «формы общения включены в формы совместной деятельности, люди общаются не только в процессе деятельности, но и по поводу нее»¹.

В трудах Б. Г. Ананьева отмечается: «главной характеристикой общения как деятельности, является способность построения отношения между собой»².

А. А. Бодалев выделяет три подхода в проблеме общения: «информационный (передача и прием информации), интеракционный (взаимодействие между собой) и реляционный (взаимосвязь общения и взаимоотношения)».³

Я. Л. Коломинский под общением понимает «форму социального взаимодействия людей, в котором осуществляется обмен мыслями и чувствами, мотивами и действиями посредством знаковых (языковых) средств в целях взаимопонимания и согласования совместной деятельности»⁴.

¹ Леонтьев А.М. Деятельность. Сознание. Личность / А.М. Леонтьев. М., 2002. С. 304.

² Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П. Ильин. С. 14-15.

³ Бодалев А.А. Психология общения : избранные психологические труды. 3-е изд., перераб. и доп. / А.А. Бодалев. М. : НПО Модэк, 2002. С. 48.

⁴ Коломинский, Я.Л. Психология общения / Я.Л. Коломинский. М. : Аспект Пресс, 2003. 475 с.

Б. Ф. Ломов утверждал: «в процессе общения люди вступают в определенные виды межличностное взаимодействие, где устанавливают нормативную и личностную стороны контактов»¹.

В русле системного подхода к изучению психических объектов, предметов и явлений (Л. И. Анцыферова, А. А. Бодалев, В. П. Кузьмин, Б. Ф. Ломов и др.) общение рассматривается как способ обмена информацией между субъектами, стремящимися к взаимопониманию. При этом общение не характеризуется по отдельным компонентам, а является системным психическим познавательным процессом. Однако посредством системного подхода при анализе процесса общения можно учитывать развитие каждого компонента поэтапно.

Проведенная аналитическая работа трудов отечественных психологов позволяет констатировать следующее:

- 1) общение можно рассматривать как компонент сознательной деятельности индивида;
- 2) общение является системообразующим структурным элементом взаимоотношений между людьми;
- 3) общение является системным целостным процессом в профессиональной деятельности.

Проблема общения также интересовала и зарубежных исследователей: Дж. Мид, Т. Парсонс, К. Чери, К. Ясперс и др. при рассмотрении проблемы общения придерживались социокультурного подхода. Суть данного подхода заключается в том, что потребность человека в общении является первичной социальной потребностью в онтогенезе. «В процессе общения человек развивается как личность, реализуется как активный, самобытный, творческий субъект»².

К. Лоренц, Э. Уилсон, А. Эспинас и др., придерживались другой точки зрения и утверждали, что общение не является социальным фактором, а носит биологический характер человеческих потребностей, что присуще и животным.

Американский психолог Э. Берн в своей теории транзактного анализа для описания процесса общения вводит понятие «психологического поглаживания», так как человек нуждается в прикосновениях: «В процессе жизни человек учится заменять физическое прикосновение другими формами, вербальными средствами и приемами (приветствие, комплимент, оскорбление) и невербальными

¹ Ломов Б. Ф. Категория общения и деятельности в психологии // Вопросы философии. 1979. № 8. С. 34–47.

² Чалдини Р. Психология влияния / Р. Чалдини. СПб. : Питер, 2008. С. 98.

средствами и приемами (улыбка, кивок головы) что показывает, принятие нашего существования»¹.

Д. Карнеги в своей собственной теории бесконфликтного общения указывает на то, что для достижения желаемого результата в общении необходимо отказаться от собственного «Я»: «Эффективность общения достигается, если воспринимать интересы и ценности собеседника выше, чем свои, для того что бы ему понравится, что позволит манипулировать им»².

В теории З. Фрейда общение основано на убеждении, что сам процесс происходит на воспроизведении детского опыта. В различных жизненных ситуациях мы применяем знания, полученные в раннем возрасте.

К. Левин, Д. Хоуманс и А. Зандер считали, что люди общаются с использованием своего жизненного опыта, акцентируя внимание на возможные затраты и вознаграждения.

Г. Гарфинкель отмечал, что общение имеет определенные правила взаимодействия участников процесса между собой.

Существует множество определений понятия общения, что связано с различными взглядами ученых на данную проблему.

«Под общением понимают сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания другого человека»³.

Проанализировав работы зарубежных психологов к проблеме общения можно утверждать следующее:

- 1) наличие социокультурных и биологизаторских подходов к объяснению феномена общения и потребности к общению;
- 2) значимую роль общения в существовании человека;
- 3) выраженный прикладной характер общения, представленный в виде психологических рекомендаций и приемов.

Г. М. Андреева рассматривает общение как способ организации совместной деятельности и взаимоотношений включенных в нее участников, выделяя в нем, как в едином процессе, три стороны: коммуникативную (получение, передача, обмен информацией),

¹ Берн Э. Игры, в которые играют люди / пер. с англ., предисловие и примечания А. И. Фета. Philosophical arkiv, Nyköping (Sweden), 2016. 164 с.

² Как вырабатывать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично / пер. Ю. В. Семенова, З. П. Вольской. М. : Альта-Принт, 2005 (Архангельск : ИПП Правда Севера). 638, [1] с.; 21 см.; ISBN 5-98628-026-1 (в пер.).

³ Краткий психологический словарь / под ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского. М., 1985. С. 213.

интерактивную (взаимодействие между участниками процесса) и перцептивную (восприятие, понимание и взаимопонимание)¹. Рассмотрим каждую из сторон подробнее.

Коммуникативная сторона общения. В процессе общения участники обмениваются различного рода информацией такой, как идеи, чувства, интересы, настроение, что представляет собой коммуникативный процесс. Чтобы достичь успешного результата в коммуникативном процессе, между участниками должна присутствовать обратная связь, для ее появления могут помешать различные коммуникативные барьеры, которые будут затруднять общение.

Анализ научных трудов позволяет отметить, что в основном ученые исследователи выделяют 4 типа барьеров, возникающих в общении:

1) социокультурный барьер: детерминантами возникновения выступают различия между людьми, обусловленные национальным, религиозным, профессиональным, половым, возрастным, политическим различием;

2) психологический барьер возникает из-за индивидуально-психологических различий между оппонентами (например, разный тип темперамента, различные ценностные и смысложизненные ориентации, различные психотипы личности, разный уровень эрудиции и интеллекта и т.д.);

3) барьер межличностных отношений обусловлен межличностной антипатией между оппонентами или группоориентированным поведением (например, конфронтация общения между двумя коллективами, наличие группового эгоцентризма, недоверие к транслируемой информации и пр.);

4) семантико-фонетический барьер обусловлен различием в манере подачи, передачи информации, харизмой оппонента, различие в логике изложения информации, разное понимание передаваемого смысла, стиль речи, фонетические дефекты речи и пр.

Обмену информации способствуют невербальные и вербальные средства коммуникации, рассмотрим кратко каждый из них.

Вербальная коммуникация по своей сути является универсальным средством общения, способствующим максимальному донесению смысла передаваемой информации (10% слова, 30% тембр голоса, 60% невербальное общение). Посредством речи можно диагностировать социально-психологические особенности индивида, особенности его мышления, направленность, отношение, уровень интеллекта и др.

Невербальная коммуникация – обусловлена совокупностью неречевых средств общения (акустических, тактильных, визуальных), которые характеризуют и дополняют речевое поведение, помогают

¹ Андреева Г. М. Социальная психология. М., Аспект Пресс, 1996.

собеседнику ориентироваться в достоверности передаваемой от оппонента информации.

Резюмируя вышеуказанное отметим, что посредством вербальной коммуникации передается содержательная информация, а невербальная дополняет смысл передаваемой информации и характеризует отношение оппонента к процессу общения.

Среди невербальных средств коммуникативной системы большую роль играет контакт глаз между участниками процесса. С помощью глаз человек может передать свои эмоции, обозначить одобрение или несогласие, эмоционально окрасить слова.

Также большое значение имеют позы участников в процессе общения (как они стоят, сидят, передвигаются во время разговора), их пространственное расположение относительно друг друга. Не стоит забывать и о пространственных зонах, границы, которые следует соблюдать в зависимости от той или иной ситуации общения. Так, например интимная зона, в которую допускаются только люди, которые вызывают доверие у субъекта, составляет 45 сантиметров. Личная или персональная зона составляет от 45 до 120 сантиметров и используется для общения со знакомыми людьми. Для деловых встреч в официальной обстановке с мало знакомыми людьми используется социальная зона: от 120 до 400 сантиметров.

Важную роль играют жесты, которые могут усиливать или заменять некоторые фразы, например указательные, описывающие заменяющие жесты.

Интерактивная сторона общения. Американский психолог, представитель социологической школы Дж. Мид в своей теории ролевого поведения говорит о том, что в процессе общения человек проигрывает принимаемые на себя роли.

В процессе общения происходит взаимодействие людей, обмен информацией, действиями, эмоциями между партнерами. Согласно теории транзакционного анализа Э. Берна каждый человек в процессе общения, не зависимо от возраста, в различных жизненных ситуациях может вступать в одно из трех эго-состояний: Родитель, Взрослый и Ребенок.

Позиция Родителя носит доминантный характер над позицией Взрослого и Ребенка и выражается в установке на обязательное выполнение требований «надо». Позиция Ребенка выражает только желание «хочу» и заключается в подчинении другим позициям. Позиция Взрослого, совмещает в себе позицию Родителя и Ребенка и выражается словом «надо».

В процессе общения выделяют два типа взаимодействия людей – это отношения кооперации и отношения конкуренции. Отношения кооперации предполагают сотрудничество, согласие, приложение совместных усилий партнеров по общению. Отношения конкуренции

представляют собой конфликтный тип поведения, присутствие соперничества между участниками общения. Конфликты бывают деструктивные (не приводят к сотрудничеству и формируют негативные эмоции у партнеров) и продуктивные (не смотря на противостояние целей и позиций, сохраняется потребность во взаимодействии и разрешении конфликтной ситуации).

Перцептивная сторона общения. Успешность коммуникации зависит от взаимопонимания оппонентами друг друга, а также от восприятия и оценки. Любое общение начинается с оценки оппонента, наблюдения за его внешним видом, поведением, голосом и интонацией. В данном контексте термин «перцепция» означает степень осознания оппонентов друг друга.

Социальная перцепция – процесс целостного восприятия внешнего облика, психологических действий или поступков, в результате которого у субъекта перцепции формируется конкретное отношение к оппоненту.

Для сотрудника органов внутренних дел важность перцептивной стороны общения заключается в том, что от восприятия им реальных психологических качеств граждан зависит результат не только взаимодействия, но и последующего отношения. Ввиду того, что сотрудник органов внутренних дел в своей деятельности должен быть объективным, он не должен руководствоваться первичной оценкой или восприятием гражданина (в т.ч. поступающей от него информацией).

В. Ю. Юренкова и А. С. Душкин отмечают, что «в межличностной перцепции основная роль отводится следующим психологическим механизмам:

– физиогномическая редукция (прием и переработка визуальной информации о другом человеке, на основе его внешних невербальных проявлений, манеры поведения, особенностей личных аксессуаров (одежда, предметы личного труда);

– эмпатия (ситуативно-эмоциональное «вчувствование» в психическое состояние и понимание переживаний партнера по общению как личности);

– идентификация (мысленная постановка себя на место другого человека и определение того, как он может действовать в ситуации общения);

– рефлексия (рациональное понимание трансформаций поведения другого человека путем размышления о сути и направлении его возможных личностных реакций в процессе развертывания своих действий общения);

– стереотипизация (использование стереотипных оценочных суждений)».¹

¹ Юренкова В. А., Душкин А. С. Психология общения и переговоров : учебное пособие. СПб. : Изд-во Санкт-Петербургского ун-та МВД России, 2014. 199 с.

Резюмируя изложенное отметим, что общение является важным компонентом взаимодействия между людьми, ему отводится особая роль в профессиональной деятельности сотрудника органов внутренних дел. Общение порождает потребность в совместной деятельности, обмен информацией, знаниями, выработку алгоритмов взаимодействия, понимание других людей.

Отечественные ученые рассматривают общение через призму деятельностного и структурного подходов, что позволяет общение рассматривать как вид деятельности, состоящий из отдельных структурных элементов и профессионально-психологических действий. Зарубежные исследователи придерживаются социокультурного подхода, где общение выступает необходимым условием для существования человека, указывают на прикладной характер общения, который сводится к отдельным психологическим приемам и рекомендациям.

Вопросы для самопроверки:

1. В чем отличие между обычным общением и профессиональным общением?
2. Перечислите ученых, занимавшихся вопросами профессионального общения?
3. Охарактеризуйте перцептивную сторону общения?
4. Что такое физиогномика?
5. Что такое социальная перцепция?
6. В чем особенности коммуникативной стороны общения?

Список рекомендуемой литературы:

1. Биркенбиль, В. Коммуникационный тренинг. Наука общения для всех. – Москва : ФАИР-Пресс, 2002. – 352 с.
2. Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич. – Москва : Дашков и К°, 2015. – 139 с.
3. Ильин, Е. П. Психология общения и межличностных отношений : учебное пособие для высших учебных заведений, ведущих подготовку по направлению 050100 «Педагогическое образование» / Евгений Ильин. – 2-е изд. – Москва [и др.]: Питер, 2015. – 586 с.

1.2. Специфические особенности профессионального общения и психотехнологии общения сотрудников органов внутренних дел

Нами были проанализированы нормативные правовые документы, регламентирующие деятельность сотрудников органов внутренних дел. В качестве основы для контент-анализа были выделены следующие критерии:

– наличие понятий, характеризующих профессиональное общение: информирование, разъяснение (коммуникативная сторона общения), взаимоотношения, взаимодействие (интерактивная сторона общения), понимание, сочувствие, оценка состояния (перцептивная сторона общения);

– упоминание об общении как одной из сторон или составной части оперативно-служебной деятельности.

В соответствии с Федеральным законом «О полиции» от 7 февраля 2011 г. № 3-ФЗ сотрудник полиции при обращении к гражданам обязан: назвать свою должность, звание, фамилию, предъявить по требованию гражданина служебное удостоверение, после чего сообщить причину и цель обращения; в случае применения к гражданину мер, ограничивающих его права и свободы, разъяснить ему причину и основания применения таких мер, а также возникающие в связи с этим права и обязанности гражданина. Анализируя данные нормы можно констатировать психологическую структуру общения сотрудника органов внутренних дел, которая заключается в особенностях обмена информацией между сотрудником и гражданином, передачи вербальных и невербальных сигналов, наличием обратной связи.

Особые требования, предъявляемые к сотруднику органов внутренних дел, при общении с гражданами указаны в приказе МВД России от 29 января 2008 г. № 80 «Вопросы организации деятельности строевых подразделений патрульно-постовой службы полиции». Согласно этому приказу сотрудник подразделения ППСП в любых условиях должен быть вежливым и тактичным с гражданами, обращаться к ним на «Вы», свои требования и замечания излагать в убедительной и понятной форме, не допускать споров и действий, оскорбляющих их честь и достоинство. При общении с гражданами, сотрудник обязан проявлять спокойствие и выдержку, не должен вступать в пререкания, терять самообладание, отвечать грубостью на грубость и в своих действиях не руководствоваться личными неприязненными чувствами. Анализ данного нормативного правового акта позволяет заключить, что в нем раскрыта интерактивная сторона общения, обусловленная субъект-субъектным взаимодействием сотрудника и гражданина. Требования приказа к общению сотрудника позволяют сотруднику осуществить кооперативный тип взаимодействия,

способствуют избеганию конфликта, коррекции конфликтного поведения сотрудника органов внутренних дел, кроме того отражена перцептивная сторона общения, предписывающая сотруднику органов внутренних дел адекватно воспринимать, оценивать и налаживать процесс взаимопонимания с гражданами.

Однако в анализируемых нормативных правовых актах не перечислены профессионально-психологические действия общения, нет конкретных формулировок, психотехник и правил выстраивания коммуникации. Также, по мнению самих сотрудников органов внутренних дел, в профессиональной подготовке им не хватает знаний о конкретных приемах и техниках, способствующих эффективному профессиональному общению. Отмечается потребность в знаниях и способах профилактики и преодоления конфликтных ситуаций, возникающих в процессе общения и взаимодействия с гражданами.

Отметим, что грамотное использование психологических приемов и техник общения способствует повышению эффективности выполнения оперативно-служебных задач (опрос свидетелей, допрос, сбор оперативно значимой информации и пр.).

Контент-анализ научных исследований, посвященных изучению профессионального общения сотрудников органов внутренних дел, позволил выявить значимые психологические аспекты, позволяющие изучить различные стороны профессионального общения и особенности развития коммуникативной компетентности в ситуациях оперативно-служебной деятельности.

В исследовании И. А. Аминова «Психологическое изучение собеседника в профессиональном общении сотрудника органов внутренних дел» отражена специфика перцептивной стороны общения следователя и установлено влияние его профессионально-важных качеств, способствующих эффективному изучению личности собеседника (в т.ч. подозреваемых)¹.

В диссертационном исследовании А. В. Симзяева «Формирование культуры профессионального общения у инспекторов дорожно-патрульной службы ГИБДД МВД РФ» основной акцент отведен коммуникативной стороне общения, с учетом социокультурного контекста. Сотрудник органов внутренних дел должен хорошо ориентироваться в этнонациональных психологических аспектах региона где проходит службу, уметь грамотно и четко изложить информацию (артикуляция речи), быть способным перестраивать взаимодействие в конфликтных ситуациях. Сотруднику МВД России необходимо развивать интерактивную сторону общения, а также способность к рефлексии для анализа в т.ч. своих ошибок в общении².

¹ Аминов, И. А. Психологическое изучение собеседника в профессиональном общении сотрудника органов внутренних дел : дис. ... канд. психол. наук. М., 2000. 255 с.

² Симзяев А. В. Формирование культуры профессионального общения у инспекторов дорожно-патрульной службы ГИБДД МВД России : дис. ... канд. пед. наук. Чебоксары, 2010. 270 с.

М. В. Боева в своем исследовании «Тактико-коммуникативная компетентность следователя (на примере взаимодействия с обвиняемым в конфликтной ситуации расследования)» отмечает необходимость интеграции в профессиональной деятельности следователя трех сторон общения (перцептивной, интерактивной, коммуникативной) с целью установления психологического контакта с обвиняемым. Автор утверждает и доказывает, что коммуникативная компетентность является одним из факторов эффективности оперативно-служебной деятельности¹.

В диссертационном исследовании Н. В. Потлачук «Коммуникативная компетентность сотрудников криминальной милиции» раскрывается коммуникативная сторона общения. Автор работы говорит о том, что успешность выполнения сотрудником поставленных оперативно-служебных задач зависит от умения правильно принимать и передавать полученную информацию в процессе общения и использовать ее в дальнейшем. Для совершенствования этой стороны общения необходимо владение определенными техниками и приемами профессионального общения, которые описаны в социально-психологическом тренинге².

В диссертации В.Р. Келих «Совершенствование коммуникативной компетентности сотрудников органов внутренних дел в системе повышения квалификации» сделан акцент на совершенствовании профессионального общения оперуполномоченных уголовного розыска. Показаны психологические механизмы ее развития в период профессионального обучения. Также описаны приемы, направленные на установление психологического контакта оперуполномоченного с гражданами³.

В данных исследованиях затрагивались лишь некоторые аспекты сторон профессионального общения сотрудников органов внутренних дел.

В монографии С. Е. Кораблева «Тренинг развития коммуникативной компетентности сотрудников правоохранительных органов» автор указывает на необходимое наличие всех трех сторон общения для успешного коммуникативного воздействия, только благодаря их совокупности можно достичь поставленных задач⁴. С. Е. Кораблев разработал программу тренинга, направленную на развитие у сотрудников органов внутренних дел коммуникативной компетентности.

¹ Боева М. В. Тактико-коммуникативная компетентность следователя (на примере взаимодействия с обвиняемым в конфликтной ситуации расследования) : дис. ... канд. юрид. наук. Воронеж, 2002. 230 с.

² Потлачук Н. В. Коммуникативная компетентность сотрудников криминальной милиции : дис. ... канд. психол. наук. СПб., 2008. 217 с.

³ Келих В. Р. Совершенствование коммуникативной компетентности сотрудников органов внутренних дел в системе повышения квалификации : дис. ... канд. пед. наук. СПб., 1998. 201 с.

⁴ Кораблев С. Е. Тренинг развития коммуникативной компетентности сотрудников правоохранительных органов : учебное пособие : рек. МВД России / С. Е. Кораблев, Департамент кадрового обеспечения МВД РФ. М. : ЦОКР МВД России, 2009. 239 с.

Таким образом, можно сделать вывод, что в нормативных правовых документах, регламентирующих деятельность сотрудников органов внутренних дел, указываются основополагающие, организационные и сотрудничающие профессионально-психологические приемы, направленные на повышение эффективности профессионального общения сотрудников органов внутренних дел.

В проанализированных диссертационных исследованиях и монографиях раскрываются коммуникативные техники и приемы профессионального общения для различных категорий сотрудников органов внутренних дел (оперуполномоченные, следователи, сотрудники ДПС и др.). Современные ученые обращают внимание на специфику деятельности различных категорий сотрудников и предлагают психологические приемы и техники для совершенствования коммуникативных навыков, что позволяет им эффективно выполнять поставленные оперативно-служебные задачи.

Вопросы для самопроверки

1. Что такое коммуникативная компетентность сотрудника органов внутренних дел?
2. В каком нормативном правовом акте указаны требования, предъявляемые к сотруднику органов внутренних дел, при общении с гражданами?
3. Охарактеризуйте специфику профессионального общения сотрудника органов внутренних дел?
4. Перечислите структурные компоненты общения?
5. Что такое психотехнология? Перечислите психотехнологии, направленные на формирование коммуникативной компетентности сотрудника органов внутренних дел.

Список рекомендованной литературы:

1. Кораблев, С. Е. Тренинг развития коммуникативной компетентности сотрудников правоохранительных органов : учебное пособие : рек. МВД РФ / С. Е. Кораблев, Департамент кадрового обеспечения МВД РФ. – Москва : ЦОКР МВД России, 2009.
2. Костина, Л. Н. Психология общения в деятельности сотрудников Госавтоинспекции : методические рекомендации для сотрудников Госавтоинспекции / Л. Н. Костина, Н. М. Кузнецова. – 2 изд., испр. и доп. – Орел : ОрЮИ МВД России имени В. В. Лукьянова, 2013. – 27 с.
3. Психология профессионального общения оперативных сотрудников полиции с гражданами. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА : Закон и право, 2015. – 127 с.

Раздел 2.

ФОРМИРОВАНИЕ НАВЫКОВ ОБЩЕНИЯ В ПЕРИОД ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ

2.2. Навыки общения как составная часть коммуникативной компетентности сотрудников органов внутренних дел

Начнем с анализа наиболее общего понятия «коммуникативная компетентность», который с различных сторон рассматривался отечественными учеными.

Термин «коммуникативная компетентность» впервые в отечественном научном обороте стал использовать А. А. Бодалев, под ним он понимал «способность индивида устанавливать и поддерживать эффективный контакт с людьми при наличии *внутренних ресурсов (знаний, навыков и умений)*»¹. В русле этого научного взгляда сформулировала понятие Г. М. Андреева, по ее мнению: «коммуникативная компетентность – это система внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективного коммуникативного действия в определенном круге ситуаций межличностного взаимодействия»².

Коммуникативная компетентность личности обусловлена знаниями о природе общения в целом, психологическими знаниями об особенностях ведения диалога, стрессоустойчивостью личности, способностью конструктивно преодолевать конфликт и др.

В русле деятельностного подхода в отечественной психологии коммуникативная компетентность раскрыта в исследовании Л. А. Петровской: «коммуникативная компетентность – это совокупность *умений и навыков*, которые необходимы для построения эффективного коммуникативного действия в определенной ситуации межличностного общения. Соотношение компетентности и навыков общения предполагает готовность и умение строить контакт на различных психологических дистанциях (отстраненной и близкой). Одним из главных показателей компетентности в общении, является гибкость в адекватной смене психологических позиций»³.

¹ Бодалев А. А. Личность и общение. М., 1995; Бодалева А. А. Психологическое общение. М. : Ин-т практической психологии, Воронеж : Н.П.О, Модек, 1996. 256 с.

² Андреева Г. М. Указ. соч.

³ Петровская Л. А. Компетентность в общении. М. : МГУ, 1989.

А. Н. Леонтьев под коммуникативной компетентностью понимает «совокупность коммуникативных умений, а именно: владеть социальной перцепцией, или «чтением по лицу»; понимать, а не только видеть, т.е. адекватно моделировать личность собеседника, его психическое состояние и иное по внешним признакам; «подавать себя» в общении с членами коллектива; оптимально строить свою речь в психологическом плане, т.е. умения речевого общения, речевого и неречевого контакта с окружающими»¹. Считаем, что в указанной трактовке термина структурно раскрыта суть коммуникативной компетентности через умения и навыки, необходимые для взаимодействия с оппонентом.

В научных работах А. А. Деркача, В. Г. Зазыкина, Н. В. Кузьминой и др. коммуникативная компетентность рассматривается, как основополагающее *условие становления профессионализма*.

Как известно в перечень профессионально важных качеств входят коммуникативные качества. Профессор А. А. Деркач под профессионально важными качествами понимает те качества, которые влияют на эффективность решения задач профессиональной деятельности².

Проведенная аналитическая работа позволяет выделить профессионально-личностные качества сотрудника органов внутренних дел, которые влияют на его коммуникативную компетентность:

- психологическая устойчивость;
- профессиональная ответственность;
- профессиональная мотивация;
- коммуникативные и организаторские способности;
- волевые качества;
- эмпатия;
- эмоциональный самоконтроль;
- эрудированность;
- творческие способности.

В процессе общения с гражданами сотрудник органов внутренних дел выполняет возложенные на него служебные обязанности, эффективность выполнения которых во многом зависит от грамотного владения и применения различных приемов и техник профессионального общения.

Под профессиональным общением профессор А. М. Столяренко понимал «вид деятельности, направленный на решение профессиональных задач и состоящий из «профессионально-психологических действий,

¹ Латынцев С. В. Формирование обобщенной коммуникативной компетентности учащихся в процессе обучения физике : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.02. Красноярск, 2006. 196 с.

² Деркач А. А., Кузьмина Н. В. Акмеология: пути достижения вершин профессионализма. М., 1993. 420 с.

которые отличаются "психологическими задачами и осуществляются психологическими средствами, приемами и методами"»¹.

Указанные профессионально-психологические действия носят вспомогательный, обслуживающий характер при решении оперативно-служебных задач, но результативность их решения возрастает, если сотрудник органов внутренних дел психологически грамотно осуществляет следующее:

- создание и поддержание благоприятных обстановочных условий для общения с гражданином;
- установление психологического контакта с гражданином;
- визуальная психодиагностика личностных особенностей гражданина и использование их в процессе общения с ним;
- психологический анализ и оценка обстановки, процесса общения;
- оказание психологического влияния на личность гражданина и др.²

Совокупность указанных профессионально-психологических действий не только условно структурирует профессиональное общение, но и обеспечивает его эффективность. Более того, указанные профессионально-психологические действия являются фундаментом для развития и совершенствования коммуникативных навыков сотрудников органов внутренних дел. Одна из важных функций психолога заключается в том, чтобы посредством социально-психологического тренинга обучать психологически грамотному владению профессионально-психологическими действиями, тем самым совершенствовать у сотрудников органов внутренних дел навыки профессионального общения. Овладение сотрудниками психологическими приемами и средствами общения является залогом повышения эффективности выполнения оперативно-служебных задач.

«Если сотрудник эффективно обеспечивает профессиональное общение психологически выверенными, научно обоснованными, грамотными средствами, приемами и методами, то его можно назвать мастером общения». Используемые при этом возможности речевых и неречевых средств, а также приемы и методы называют психотехникой общения (от древнегреч. *techne* – искусственный, искусство, мастерство)³. «Другими словами, вслед за А. М. Столяренко, под *психотехникой профессионального общения* сотрудника органов внутренних дел будем понимать умелое использование психологических средств, приемов и методов, которые способствуют более эффективному общению и решению сотрудником профессиональных задач»⁴.

¹ Энциклопедия юридической психологии / под общ. ред. проф. А. М. Столяренко. М. : ЮНИТИ-ДАНА, Закон и право, 2003. С. 285.

² Там же.

³ Там же. С. 286.

⁴ Прикладная юридическая психология : учебное пособие для вузов / под ред. проф. А. М. Столяренко. М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2001. С. 334.

Морально-психологическое обеспечение – это деятельность по формированию, поддержанию и восстановлению морально-психологического состояния личного состава, обеспечивающего успешное выполнение оперативно-служебных задач.

При этом выделяют объекты и предметы морально-психологической подготовки. В качестве объектов выступают сотрудники, служебные коллективы. Предметом выступает комплекс личностных качеств сотрудника, морально-психологическое состояние личного состава и социально-психологический климат в служебных коллективах.

Надлежащее морально-психологическое состояние формируется и поддерживается в ходе проведения мероприятий морально-психологического обеспечения, вырабатывающих у сотрудников *профессионально значимые качества личности*.

Одной из важных задач морально-психологического обеспечения является развитие коммуникативной компетентности сотрудников, практических навыков и умений профессионально-грамотного общения с гражданами при исполнении служебных обязанностей и вне службы¹.

В приказе от 2 сентября 2013 г. № 660 «Об утверждении Положения об основах организации психологической работы в органах внутренних дел Российской Федерации» в целях решения задач психологической работы, указанных в приказе МВД России от 11 февраля 2010 г. № 80, указано, что одной из функций психолога является проведение занятия по развитию коммуникативной компетентности сотрудников и владению приемами само- и взаимопомощи с целью регуляции психического состояния.

Можно выделить следующие задачи в психологической работе по формированию коммуникативной компетентности сотрудников органов внутренних дел:

- 1) в области профессионального общения выявить интересы и способности сотрудников для составления рекомендаций психологом органов внутренних дел с целью оптимизации процесса общения;
- 2) обучить сотрудников органов внутренних дел в период начальной профессиональной подготовки психологическим приемам и способам преодоления коммуникативных барьеров;
- 3) на начальном этапе служебной деятельности определить трудности в общении, детерминированных эмоциональной, мотивационной, смысловой сферах психологической структуры личности;
- 4) использовать методы психологической коррекции, для раскрепощения сотрудников и преодоления барьеров общения;

¹ О морально-психологическом обеспечении оперативно-служебной деятельности органов внутренних дел Российской Федерации : приказ МВД России от 11 февраля 2010 г. № 80.

5) разработать тренинги для повышения уровня коммуникативной компетентности сотрудников.

Формирование коммуникативной компетентности сотрудника органов внутренних дел сложный процесс, для его оптимизации можно использовать следующие психологические мероприятия:

- психодиагностика коммуникативных способностей личности;
- диагностика готовности сотрудника органов внутренних дел вести диалог профессионального общения в любых условиях оперативной обстановки;
- психокоррекционные мероприятия по профессионально-личностному развитию сотрудников органов внутренних дел и формированию коммуникативной компетентности;
- профилактику проявления негативных психических состояний при общении, в т.ч. в неблагоприятных условиях;
- психологическое консультирование по развитию коммуникативных способностей;
- психологическую помощь в выработке тактик и стратегий общения с различной категорией граждан, в т.ч. с коллегами по службе и руководством.

Психолог в своей работе по формированию коммуникативной компетентности у сотрудников органов внутренних дел может:

- проводить занятия в форме социально-психологического тренинга и видеотренинга;
- сочетать дискуссионный с игровым методом обучения, включая ролевые и деловые игры;
- использовать моделирование ситуаций профессионального общения с гражданами и анализ процесса и результатов профессионального общения и др.

Резюмируя вышеизложенное, сформулируем собственно-научное понимание термина «коммуникативная компетентность сотрудника органов внутренних дел» – совокупность следующих способностей, способствующих эффективному профессиональному общению: создание благоприятной (доброжелательной) атмосферы или обстановки для общения с гражданами; визуальная диагностика особенностей невербальных проявлений гражданина; психологический анализ оперативной обстановки в части, касающейся установления коммуникативного контакта с гражданами; выстроить диалог, располагающий к установлению доверительных отношений; слушать, не перебивая оппонента; психологически воздействовать на людей при выполнении служебных задач; преодолевать психологические барьеры в общении; устанавливать субъект-субъектное взаимодействие; проявлять

эмпатию; эмоциональная устойчивость, в т.ч. к негативной информации от оппонента.

В рамках профессионального обучения и морально-психологического сопровождения сотрудников органов внутренних дел необходимо обучать применению профессионально-психологических действий, а также психотехникам, методам и приемам общения. С учетом специфики деятельности сотрудников органов внутренних дел отметим, что их коммуникативная компетентность направлена на решение оперативно-служебных задач, связанных с обеспечением национальной безопасности государства, охраны общественного порядка.

Вопросы для самопроверки

1. Перечислите основные задачи профессорско-преподавательского состава и психологов по формированию навыков профессионального общения сотрудников органов внутренних дел?

2. В каком случае сотрудника органов внутренних дел можно назвать «мастером общения»?

3. Перечислите нормативные правовые акты, регламентирующие необходимость качественного профессионального общения сотрудника органов внутренних дел?

4. Дайте определение термину «коммуникативный навык сотрудника органов внутренних дел»?

Список рекомендуемой литературы

1. Дмитриева, Л. А. Психология профессионального общения в следственной деятельности : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности «Юридическая психология» / Л. А. Дмитриева ; Акад. Следственного ком. Российской Федерации. – Москва : ЮНИТИ, 2015. – 191 с.

2. Спецкурс «Профессиональные действия сотрудников Госавтоинспекции в условиях провокационного поведения участников дорожного движения» : учебное пособие под общ. ред. В. Л. Кубышко. – Москва : ДГСК МВД России, 2017. – 160 с.

3. Шеламова, Г. М. Деловая культура и психология общения: учебник для использования в учебном процессе образовательных учреждений, реализующих программы начального профессионального образования / Г. М. Шеламова. – 14-е изд., стер. – Москва : Академия, 2016. – 189.

2.2. Формирование культуры делового общения сотрудников органов внутренних дел в период профессионального обучения

Профессиональная среда выступает актуальной зоной ближайшего развития субъекта труда. При выполнении профессиональных задач специалист не только реализует знания, умения и навыки, полученные в период образования, но раскрывает свой потенциал, реализует свои способности, воплощает в жизнь свои убеждения и идеалы, потребности и интересы.

Специфика профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел такова, что сотрудники практически постоянно сталкиваются с ситуациями, которые вызывают у них состояние стресса и неумение разрешать профессиональные конфликты. Эффективное преодоление конфликтных ситуаций в процессе выполнения служебных и оперативно-служебных задач, зависит не столько от сформированных и развитых профессионально важных качеств сотрудника, сколько от умения правомерно, безошибочно и корректно использовать выработанные до автоматизма навыки и качества профессионального общения.

Большое количество деструктивных факторов, влияющих на психоэмоциональное напряжение сотрудников, специфический характер выполняемой ими оперативно-служебной деятельности требует от психолога использования методов проведения практико-ориентированных занятий, направленных на улучшение развития показателей психологической самоподготовленности и психологической устойчивости, которые снизят уровень психологического и физического напряжения при общении сотрудника органов внутренних дел с гражданами.

Важной целью профессионального обучения сотрудников органов внутренних дел является формирование у них культуры делового общения как неотъемлемой части их профессиональной деятельности.

«Деловое общение – это вид социального общения, необходимый в профессиональной сфере, в условиях организации производства, связанный с жизнью трудового коллектива, заключением различного рода сделок, договоров, оформлением документов и т.д.»¹.

Культура делового общения является феноменом коммуникации, в основе которой лежат нормы этикета, морали и нравственности. Данный

¹ Данилова С. В. Деловые переговоры как основная форма деловой коммуникации / С. В. Данилова // Филология и лингвистика в современном обществе : материалы IV Междунар. науч. конф. (г. Москва, июнь 2016 г.). М. : Буки-Веди, 2016. С. 112–115.

феномен детерминирован нормами поведения в профессиональной сфере, требованиями, предъявляемыми корпоративной средой, характером общения между участниками диалога, социальным статусом. Цель делового общения обусловлена необходимостью регулирования условий взаимодействия между участниками диалога или односторонним изложением позиции по конкретному вопросу. Например, культура делового общения нужна сотруднику органов внутренних дел в ситуации общения с гражданами (в т.ч. свидетелями, потерпевшими, подозреваемыми и др.) для создания сначала взаимоприемлемых, а затем для доверительных отношений.

В процессе делового общения должен соблюдаться определенный порядок, в т.ч. ограничения, наложенные этнонациональными и культурными традициями, религиозными воззрениями, этическими нормами, профессиональными принципами. Деловое общение обусловлено четкой структурой устного и письменного общения между участниками коммуникации. Для установления в процессе делового общения четких позиций, сотруднику органов внутренних дел необходимо знать следующие правила (рис.1).



Рис. 1. Правила делового общения

Обучению культуре делового общения сотрудников органов внутренних дел в образовательных организациях высшего образования, организациях дополнительного профессионального образования, центрах профессиональной подготовки, находящихся в ведении МВД России должно уделяться пристальное внимание. Данный процесс требует психолого-педагогического сопровождения учебного процесса.

В рамках психолого-педагогического сопровождения (тренинги, интерактивные технологии и пр.) профессионального обучения сотрудников органов внутренних дел в части, касающейся формирования

культуры делового общения, должны быть актуализированы следующие аспекты:

- понятие и значимость делового общения для эффективного выполнения профессиональных задач;
- характеристика компонентов делового общения;
- стороны культуры делового общения (интерактивная, перцептивная);
- формы делового общения в различных условиях и ситуациях оперативно-служебной деятельности;
- нормы и принципы делового этикета;
- конфликт в деловом общении и психологические особенности его урегулирования.

Полагаем, что в рамках психолого-педагогического сопровождения обучения сотрудников органов внутренних дел культуре делового общения необходимо совершенствовать социокультурную среду образовательной организации. У обучающихся необходимо формировать системное понимание многофункциональности и сущности делового общения. При проведении тренингов необходимо включать упражнения, в основе которых лежит деловая коммуникация, направленные на развитие способностей устанавливать деловой тон общения в любых условиях оперативной обстановки.

Также полагаем, что культура делового общения напрямую влияет на формирования позитивного имиджа органов внутренних дел в глазах населения. В процессе выполнения профессионального общения успех сотрудника органов внутренних дел в сфере культуры общения зависит от следующих компонентов:

- уровень сформированности профессиональных компетенций, выступающих необходимыми атрибутами и отражающих уровень профессиональной подготовленности к деятельности, а также отражающих мыслительные и практические аспекты;
- коммуникативной компетентности;
- гибкости мышления, эрудиции, развитости аксиосферы личности, творческого мышления, интуиции, воображения и др.;
- способности к стресспреодолевающему поведению в сложных и экстремальных ситуациях.

В ходе профессионального обучения сотрудников органов внутренних дел и формированию у них культуры делового общения необходимо учитывать специфику выполняемых оперативно-служебных задач и профиль подразделения (уголовный розыск, органы предварительного следствия, патрульно-постовая служба, ГИБДД и др.).

В ходе обучения сотрудников органов внутренних дел культуре делового общения необходимо формировать: способность к конструктивному преодолению конфликта; умение публично выступать; умение владеть деловым стилем языка; знания этики; психологическую компетентность при ведении деловой коммуникации и др.

Навыки делового общения сотрудников органов внутренних дел, приобретенные в период профессионального обучения, будут способствовать высокому уровню развития профессиональной компетентности, в которой выражается единство теории и практики, способствующего повышению эффективности оперативно-служебной деятельности.

Вопросы для самопроверки

1. Что такое культура делового общения?
2. Раскройте значение термина «аксиологическая сфера личности»?
3. Перечислите основные правила делового общения?
4. Перечислите виды делового общения?

Список рекомендованной литературы

1. Шамардина, М. В. Самореализация в контексте личностного роста: социально-психологический тренинг общения : монография / М. В. Шамардина ; М-во образования и науки РФ, Алтайский гос. ун-т, Фак. психологии и педагогики. – Барнаул : АлтГУ, 2016. 158 с.
2. Столяренко, Л. Д. Психология делового общения: шпаргалка / Л. Д. Столяренко. – Москва : РГ-Пресс, 2016. – 254 с.

Раздел 3.

ФОРМИРОВАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ В ПРОЦЕССЕ ОБУЧЕНИЯ

3.1. Тренинговая программа «Формирование навыков общения сотрудников органов внутренних дел»

Тренинг – это, во-первых, всегда некоторое преобразующее воздействие. Мишень данного воздействия может быть разной: от навыков, до личности человека. Так или иначе, используя различные средства, тренер оказывает сопровождение преобразований у участников тренинга. Данные преобразования всегда идут к определенной цели, заданной на тренинге. Так, если человек присутствует на тренинге, у которого нет определенной общей цели, которая декларируется участникам, то можно предположить, что это не тренинг, а некоторое другое мероприятие.

Действует тренер в своей работе, как уже было сказано, используя различные средства: психотехнические упражнения, игры, теоретический материал и т.д., а также, в качестве средств, использует свои навыки тренерские навыки и знания. При этом у каждого тренинга есть структура, как минимум три блока: начало, основная часть и завершение, каждый из которых наполнен различным смысловым содержанием. Естественно, используемые материалы и способы воздействия могут быть реализованы и отдельно, за пределами тренинга, но только в единой логике, под единой целью тренинга, в «руках» специалиста своего дела, они могут принести необходимый результат.

В процессе профессионального обучения сотрудников органов внутренних дел необходимо моделировать профессиональную и психологическую подготовку, включающую, прежде всего развитие самоконтроля, самооценки, установление волевого контроля над всеми психическими и физиологическими функциями, особенно в ситуациях профессионального общения.

Таким универсальным методом подготовки сотрудников является социально-психологический тренинг, представляющий собой синтез как профессиональной, так и психологической подготовки сотрудников. Социально-психологический тренинг включает в себя блочно-модульный спецкурс, направленный на формирование и коррекцию различных аспектов психики сотрудников, а также метод кейс-стадии, позволяющий

смоделировать различные внештатные ситуации и предоставляющий широкий круг решения поставленных задач. Использование базы кейс-стадий позволяет добиться не только профессиональной бдительности и работоспособности, но и способности к многовариантным и быстрым действиям в условиях экстремально-стрессовой ситуации.

Структура программы тренинга: за основу структуры тренинга взяты традиционные для социальной психологии три компонента процесса общения (коммуникативная, интерактивна и перцептивная стороны общения).

Мини-лекция в которой преподаватель (или психолог) кратко описывает структуры личности профессионала. Обращается внимание на профессиональные важные качества сотрудников органов внутренних дел, которые составляют успешность выполнения профессиональной деятельности, а именно:

1) коммуникативные качества и способности, умение воздействовать на собеседника с целью снижения конфликтности в диалоге общения;

2) организаторские качества и способности реагирования на неспецифические ситуации;

3) профессионально развитые познавательные процессы (мышления, памяти, внимания) и интеллектуальные способности;

4) профессиональное самосознание (способность к самообразованию, самосовершенствованию профессионализма).

Перед началом тренинга ведущий (психолог или преподаватель) обращается к участникам с вступительным словом, в котором отражает в т.ч. тематику тренинга. При проведении тренинга с сотрудниками органов внутренних дел необходимо акцентировать их внимание на сложность выполняемых ими профессиональных задач и повышенную степень ответственности за принятые решения.

Несение службы сотрудниками органов внутренних дел обусловлено высокой степенью общественной опасности, быстро сменяющимся потоком людей, постоянное нахождение в суете и замкнутом пространстве, конфликтным характером взаимодействия с гражданами. Следовательно, необходимо акцентировать их внимание на том, что тренинг является средством их профессионально-личностного развития. В результате тренинговых упражнений они смогут самостоятельно диагностировать у себя психологические проблемы и научатся их преодолевать.

УПРАЖНЕНИЕ «ВСЕ, КРОМЕ ИМЕНИ».

Цель: готовность предоставления информации о собственной личности, знакомство, в ходе которого сотрудники узнают друг друга лучше, тем самым взаимодействуют между собой.

Проведение. Сотрудники распределяются по парам (по своему желанию или по выбору тренера). На знакомство в паре дается 2-3 минуты, после чего каждый участник представляет своего напарника остальным, при этом он называет настоящее имя напарника, а вот все остальное может выдумать сам. Цель – все участники должны запомнить имя представляемого. Участники группы делятся ощущениями, что было приятно, а что не понравилось, обосновывая свой ответ.

Обсуждение результатов работы.

УПРАЖНЕНИЕ «СПОСОБЫ ОБЩЕНИЯ».

Цель: коммуникативные навыки во взаимодействии с группой; способности установления психологического контакта, снятие эмоционального напряжения между участниками.

Проведение. Приглушенно играет музыкальное сопровождение. Участники ходят по комнате свободно, пытаясь полностью расслабиться, при этом стараются выполнить одно из следующих заданий:

- 1) не касаться друг друга;
- 2) слегка толкаться;
- 3) здороваться за руку;
- 4) выбрать объект и отзеркаливать его мимику, крупные и мелкие движения, походку, дыхание.

Обсуждение результатов работы.

УПРАЖНЕНИЕ «ДИСТАНЦИЯ ОБЩЕНИЯ».

Цель: определение расстояния, в ходе которого сотрудник испытывает дискомфорт в общении (интимно-личностная, социальная зоны).

Проведение. Участники тренинга встают в две шеренги друг напротив друга, расстояние между которыми 3 метра. По сигналу тренера одна шеренга медленно приближается к другой. В неподвижной шеренге участники останавливают своих напарников тогда, когда дистанция вызывает дискомфорт. Далее шеренги смещаются на одного человека (крайние участники переходят в другую шеренгу) и цикл повторяется. Участники группы делятся ощущениями: Какая дистанция общения наиболее комфортна? Какую дистанцию держат в обществе? Что нужно делать, чтобы не привлекать внимание в толпе (метро, рынок, безлюдная улица и т.д.)?

Обсуждение результатов работы.

УПРАЖНЕНИЕ «СПАСИБО».

Цель: проследить обратную связь, развить навыки позитивной оценки личностных качеств, обосновывать выбранные действия, переубеждать оппонента, определять пути дальнейшего совершенствования личности, рефлексировать.

Проведение. Сотрудники рассаживаются по кругу, тренер предлагает участникам выразить свои чувства после проведенного занятия. Каждому необходимо ответить на вопросы: Что Вам больше всего понравилось? Чего Вам не хватило для того, чтобы почувствовать себя комфортно на тренинге? Чтобы Вы пожелали остальным участникам? Также необходимо выразить благодарность тому, кто поддерживал Вас в ходе всего занятия.

УПРАЖНЕНИЕ «ОРИЕНТИРОВКА».

Цель:

- совершенствование словесно-логической памяти;
- выработка процессов запоминания большого объема информации.

Проведение. Предлагается запомнить описание пропавшего человека со слов заявителя.

Пример ориентировки

О Р И Е Н Т И Р О В К А

на розыск пропавшего Черемушкина А.В., 1999 г.р.

Разыскивается гр-н Черемушкин Александр Владимирович, 1999 г.р.

Приметы: на вид 20–25 лет, лицо европейского типа, высокого роста, крепкого телосложения, волос короткий темный, голова прямоугольная, низкие брови, большие выступающие надбровные дуги, не глубокие лобные, надбровные и носогубные морщины, глаза щелевидные, косо наружные, выступающий подбородок. Был одет в темный мужской пиджак в мелкую клетку, темную рубашку в светлую полоску.

Во время зачитывания вслух ориентировки, другой участник тренинга также вслух читает текст (к примеру: «Кризисные состояния – индивидуально-психологическая уязвимость личности в зависимости от тех приоритетов и ценностей, которые она придает различным жизненным явлениям»).

Задача сотрудников, при имитации гула, запомнить и воспроизвести информацию о пропавшем в устной или в письменной форме.

Тренеру целесообразно заранее заготовить отражающие профессиональную ориентацию группы тексты (например, ориентировка). Задание с разными ориентировками необходимо несколько раз повторить в группе. Можно разбить группу на микрогруппы, тогда назначаются участники, которые воспроизводят информацию, и которые создают шумовой информационный поток (гул).

С целью приобрести навык воспроизводить информацию, концентрироваться, уметь развивать память и восприятие и т.д., упражнение следует проводить с разными интервалами несколько раз, желательно практиковать во время различных тренинговых программ.

6. УПРАЖНЕНИЕ «КОЛЬЦО».

Цель: развитие эмпатийных качеств в коллективе.

Проведение. Участники садятся в круг. Ведущий просит их взяться за руки и закрыть глаза. Задача участников почувствовать всех сидящих в кругу, представить каждого участника, подумать об их положительных качествах и о том, какой вклад они приносят всей группе. После завершения данной процедуры участники делятся впечатлениями и мыслями.

Участники садятся в круг, и проводится анализ всего тренинга. Задаются вопросы участникам: Что Вам понравилось? Что из тренинга Вы поняли, а что не поняли? Что Вы возьмете для себя из этого тренинга?

Рекомендации сотрудникам для общения с различными категориями граждан

Рекомендации для грамотного применения невербальных средств общения:

1. Займите удобное для Вас и гражданина пространственное положение (угол между вами должен быть 90 градусов, что способствует установлению доверительных отношений). Помните о расстоянии вытянутой руки, обеспечивающем личную безопасность, без необходимости не нарушайте персональное пространство гражданина (45-120 см (нарушение этого пространства может вызвать у гражданина негативную реакцию)¹).

2. Поддерживайте с гражданином визуальный контакт, удерживайте взгляд в зоне «глаза-лоб» гражданина для создания серьезной, деловой атмосферы.

¹ Кораблев С. Е. Указ. соч.

3. «Отзеркаливание» партнера (повторение его движений) является одним из приемов общения. Чтобы партнер не заметил, что Вы его повторяете, лучше всего копировать мелкие движения пальцев, наклон туловища, головы и др. Это один из методов, который внушает партнеру по общению, что вы его союзник.

4. Используйте конструктивные жесты, позы и мимику, не унижающие личностные достоинства гражданина. Не тыкайте пальцем в сторону гражданина, не стойте «руки в боки» и т.п. (авторитарные средства общения создают негативный образ и могут вызвать негативную реакцию у гражданина).

Рекомендации для конструктивного использования вербальных средств общения:

1. Следуйте в своем поведении народной мудрости «Ничто не стоит так дешево и не ценится так дорого, как вежливость». Используйте вежливые слова в приветствии, оказании помощи, требованиях и пр.: «Здравствуйте», «Добрый вечер», «Чем могу я вам помочь?», «Пожалуйста», «Будьте добры», «Извините», «Счастливого пути!» и пр., ваша культура поведения должна быть безупречной и способствовать повышению культуры поведения граждан.

2. Обращайтесь к гражданину во время общения на «Вы», а, прочитав документы – по имени и отчеству (неоднократное уважительное и персональное обращение по имени и отчеству вызывает положительные эмоции у гражданина).

2. Внимательно слушайте гражданина, используйте кивки головой и фразы: «Если я Вас правильно понял, то Вы хотели сказать...», «Мне понятно, что ...», «Да, я Вас понимаю, и вместе с тем ...» (гражданин поймет, что его слушают, понимают и уважают).

3. Объясняйте свои действия грамотным языком, понятно и доступно, правильно произносите слова, подстраивайте свой темп речи под темп речи гражданина (помните, что это признак Вашей образованности и профессионализма).

4. Добивайтесь понимания излагаемой информации и предъявляемых требований, задавайте вопросы: «Вам это понятно?», «Вы меня поняли?» (обратная связь нужна для поддержания взаимоотношений с гражданином).

5. Как можно меньше используйте частицу «не», которая на бессознательном уровне программирует делать все на оборот.

Рекомендации для общения с гражданином в агрессивном состоянии:

1. Противопоставьте агрессии гражданина спокойствие, выдержку и уверенность в себе, создайте спокойную деловую атмосферу (убедите себя в том, что это принесет больше пользы; помните, что Вашим спокойствием заражается гражданин).

2. Минимизируйте количество участников взаимоотношений, исключив прохожих и любопытных.

3. Предоставьте возможность и время выговориться гражданину (вербализация эмоционального состояния является одним из способов освобождения от негативных эмоций, осознания своего состояния).

4. Переключите внимание гражданина на выяснение причин правонарушения, задав вопрос: «Вы готовы спокойно говорить и отвечать на мои вопросы?».

5. Доступно разъясните гражданину суть предъявляемых требований в случае их непонимания или просьбы повторить что-либо.

6. Не акцентируя внимания на агрессии, бравате или развязности, предложите гражданину соблюдать общепринятые нормы поведения: «Давайте договоримся о проявлении корректности и уважении друг к другу».

7. Проявляйте уверенность и решительность, добивайтесь подчинения предъявляемым законным требованиям.

8. В случае неподчинения законным требованиям, предупредите гражданина о намерении применения физической силы, специальных средств и мер административно-процессуального воздействия, примените их к гражданину (в случае необходимости окажите помощь).

Рекомендации для общения с женщинами, детьми, людьми преклонного возраста, ветеранами, инвалидами:

1. Позаботьтесь о комфортных условиях, минимизируйте влияние неблагоприятных условий на таких граждан.

2. Проявляйте предупредительность, подчеркнутое внимание, уважительность и корректность, а в отношении к лицам преклонного возраста – подчеркивайте и уважайте жизненный опыт и мудрость.

3. Проявляйте спокойствие, предоставьте возможность гражданину выговориться в случае раздражительности, гнева, недовольства чем-либо.

4. Создавайте деловую атмосферу разговора, проявляйте терпение. Когда гражданин просит еще раз что-либо повторить или разъяснить, не употребляйте незнакомые и сложные слова, подстраивайтесь под его темп речи, сделайте все необходимое, чтобы он понял вашу речь.

5. Устанавливайте и поддерживайте доверительные отношения, попытайтесь войти в положение гражданина, проявляйте сочувствие: «Я Вас понимаю...», «Я вам сочувствую», «У меня тоже есть дети...» и пр.

6. Проявляйте компетентность и уверенность в разговоре и своих действиях.

7. Задайте гражданину вопрос, уточняя его состояние и самочувствие, если по эмоциональным репликам Вы оценили усталость гражданина (помните, что плохое самочувствие может привести гражданина к непоправимым ошибкам). По необходимости предложите свою помощь и окажите ее.

Опыт использования социально-психологического тренинга для развития коммуникативной компетентности у сотрудников органов внутренних дел позволяет сформулировать рекомендации психологам:

1. Понимать, что на развитие и совершенствование коммуникативной компетентности сотрудников органов внутренних дел оказывает совокупность внешних и внутренних факторов.

2. При разработке программы тренинга учитывать психологические трудности, с которыми сталкиваются сотрудники в профессиональном общении, а также складывающиеся условия оперативно-служебной деятельности.

3. Развитие коммуникативной компетентности у сотрудников органов внутренних дел должно проводиться систематически и на плановой основе в сочетании с анализом и оценкой результатов каждого занятия.

4. Наиболее эффективным методом развития коммуникативной компетентности являются социально-психологические тренинги с элементами деловых игр и интерактивные технологии, в которых моделируются наиболее типичные и психологические сложные ситуации взаимодействия сотрудников органов внутренних дел с гражданами (агрессивно настроенными, в условиях провокаций, с толпой, группой молодых людей, инвалидами, пенсионерами и пр.).

5. При подготовке к проведению социально-психологического тренинга учитывать индивидуально-психологические особенности сотрудников органов внутренних дел, стаж работы и уровень сплоченности группы.

6. Создавать для каждого участника тренинга такое сочетание условий, которое бы обеспечивало оптимальное развитие коммуникативных навыков и способностей с опорой на профессионально важные качества этого сотрудника.

8. Особое внимание уделять во время тренинга сотрудникам, которые отличаются неуверенностью в себе и собственных силах, недостаточным уровнем развития коммуникативных навыков. В случае необходимости дополнять индивидуальные занятия с данным сотрудником, включив упражнения, рассчитанные на разрешение имеющихся личностных проблем (волевых, психоэмоциональных, самооценки и пр.) и коммуникативных трудностей.

9. Для повышения эффективности обучения и развития коммуникативных навыков использовать позитивное подкрепление, стимулировать и одобрять у участников тренинга проявление похвалы, поддержки и помощи.

10. Прежде чем переходить к деловым играм и моделированию ситуаций необходимо довести до автоматизма у сотрудников органов внутренних дел профессионально-психологические действия, входящие в состав профессионального общения (создание благоприятных обстановочных условий для общения, визуальная психодиагностика личности, установление психологического контакта, оказание правомерного психологического воздействия, психологическая оценка ситуации и пр.).

11. Для повышения эффективности занятий, развития и совершенствования коммуникативных навыков у сотрудников органов внутренних дел целесообразно приглашать на тренинг опытных сотрудников (командиров, заместителей командиров), которые могут выступить в качестве помощника психолога-тренера.

12. В целях наглядности результативности проводимого социально-психологического тренинга использовать включенное наблюдение за результатами выполняемых сотрудниками органов внутренних дел упражнений, ролевого поведения, беседы с сотрудниками, а также оценки командирами выполняемых сотрудниками должностных обязанностей.

3.2. Роль интерактивных технологий в формировании навыков профессионального общения сотрудников органов внутренних дел

В процессе повышения квалификации или переподготовки сотрудников органов внутренних дел необходимо моделировать профессиональную и психологическую подготовку, включающую, прежде всего, развитие самоконтроля при общении с гражданами.

В профессиональном обучении, в т.ч. в рамках психолого-педагогического сопровождения образовательного процесса и формировании навыков профессионального общения, профессорско-преподавательским составом могут использоваться интерактивные технологии обучения, так как профессиональная деятельность сотрудника органов внутренних дел протекает в системе «человек-человек», а одним из наиболее эффективных факторов эффективности делового общения является субъект-субъектное взаимодействие оппонентов.

Перечислим основные интерактивные технологии, которые на наш взгляд, наиболее эффективно влияют на профессионально-личностное развитие сотрудников органов внутренних дел в целом, и на формирование навыков профессионального общения, в частном.

«Метод Сократа» – в данной технологии предусматривается формулирование вопросов критикующих догматические утверждения. Это позволяет сформировать у сотрудников органов внутренних дел навыки и умения извлекать скрываемую информации посредством искусных наводящих вопросов, подразумевающих заранее прогнозируемый ответ. «Этот метод отличается диалектической сущностью, т.к. приводит мысль в движение (спор мысли с самой собой, направление мысли к истине). В основе диалектики лежит столкновение противоположных точек зрения в диалоге»¹.

Специфика «метода Сократа» заключается в том, что сотрудники органов внутренних дел учатся концентрироваться на поступающей информации от собеседника, прослеживать логику ее изложения и оценивать истинность информации.

«Дебаты» – суть технологии заключается в создании специальных условий, при которых оппоненты обмениваются публично мнением по конкретной проблеме. Причем не только собеседники учатся оценивать друг друга, но и присутствующие в аудитории. По своей сути дебаты это

¹ Русскова, Ю. Н. Интерактивные технологии обучения как средство формирования профессиональных компетенций у курсантов образовательных организаций МВД России: монография / Т. В. Мальцева, И. В. Ульянова, В. К. Михайлова, Ю. Н. Русскова, В. Ф. Родин. Рязань: ИП Коняхин А.В. (Book Jet). 2018. 260 с.

публичная дискуссия, направленная на переубеждение в своей правоте не друг друга, а третьей стороны. Также во время дебатов у сотрудников органов внутренних дел формируется позитивное впечатление от собственной излагаемой позиции.

«Деловая игра» направлена на моделирование и отработку различных действий в ситуациях, возникающих в профессиональной сфере. Она может проводиться индивидуально, в малой группе или коллективе. Деловая игра позволяет решать не только образовательные, но и воспитательные задачи, например, формирование смысложизненных ориентаций, профессионально-ценностных ориентиров, коллективизма, патриотизма. Помимо прочего сотрудники органов внутренних дел учатся взаимодействовать и общаться в принципиально новых для них условиях. Деловые игры стимулируют гуманистические потребности личности: познание; созидание; стремление к творчеству; самосовершенствование и др.

Данная технология способствует созданию благоприятного эмоционального фона в общении и взаимодействии, научает устанавливать социальные контакты, а также является психокоррекционной по своей сути. В моделируемых ситуациях у сотрудника органов внутренних дел развиваются индивидуально-психологические качества: наблюдательность, артикуляция речи, стрессоустойчивость, способность к принятию решения в нестандартных условиях, память, внимание, воображение. Является одним из эффективных способов профессионально-личностного развития сотрудника органов внутренних дел в период профессионального обучения.

Совокупность профессионально-психологических действий, которые применяет сотрудник для эффективного взаимодействия с гражданином (установление психологического контакта, оказание психологического влияния на личность партнера и др.) структурирует профессиональное общение и обеспечивает результативное выполнение оперативно-служебных задач.

ТРЕНИНГОВОЕ УПРАЖНЕНИЕ «ПРИМЕНЕНИЕ РАЗЛИЧНЫХ ПРИЕМОВ ПРИ ОБЩЕНИИ С ГРАЖДАНАМИ».

Проведение.

Разыгрываются ситуации, в которых учувствуют по 2 игрока.

Ситуации для деловой игры:

1. Гражданин подошел к Вам с обращением о подаче заявления, что некий молодой человек, по его мнению, мог украсть у него очки из сумки, которые он не может найти. Используя аргументацию, убедите гражданина отказаться от подобного заявления.

2. Аргументировано докажите гражданину, что он совершает противоправные действия (например, отказывается платить за проход).

3. Группа подростков, находясь на платформе, выкрикивает нецензурные выражения в отношении органов внутренних дел и государства. Используя психотехнические приемы общения, пресеките их действия, избегая применения физической силы.

«Диспут» направлен на развитие коммуникативной компетентности в общении с несколькими людьми. Основным условием диспута является строгая регламентация обсуждаемой темы, в рамках которой рассматривается круг проблем, не имеющих однозначного решения. В ходе диспута сотрудники органов внутренних дел высказывают различные суждения, исходя из субъективного понимания проблемы, а также дают оценку конкретным событиям и формулируют вектора решения проблемы.

«Организационно-деятельностная игра» предусматривает обучение сотрудников органов внутренних дел посредством моделирования квазипрофессиональных ситуаций оперативно-служебной деятельности, в т.ч. с введением данных, препятствующих решению поставленной задачи. Данная интерактивная технология способствует развитию способностей оценивать оперативную обстановку и принятия решения в условиях неопределенности. В игровой форме моделируются типовые конфликтные ситуации сотрудника органов внутренних дел с гражданами, дестабилизирующие процесс общения и взаимодействия. Игра носит психокоррекционный характер, позволяя не только снять напряжение, но и развить профессионально-личностные качества сотрудника. Обучающимся не задаются конкретные правила, а активизация деятельности осуществляется посредством жесткого психологического давления на сотрудника органов внутренних дел в соответствии с профессиональными обязанностями и условиями оперативной обстановки.

Предполагается, что после апробации интерактивных технологий в процессе профессионального обучения у сотрудников органов внутренних дел формируются следующие знания: о взаимодействии ценностных ориентаций, личностных и профессионально-важных качеств человека; о обусловленности ценностных ориентаций как детерминант формирования самосознания и организации поведенческих актов, проявляющихся в ответственности, уверенности, внимательности к выполнению своих служебных обязанностей, как профессионально-важных качеств сотрудника органов внутренних дел; об эффективных способах поведения и решения проблем, возникающих в профессиональном общении.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Проанализированный материал и презентованные тренинговые упражнения, а также интерактивные технологии обучения будут способствовать профессионально-личностному развитию сотрудников органов внутренних дел в период профессионального обучения.

Актуализирована роль психолого-педагогического сопровождения профессионального обучения сотрудников органов внутренних дел в части, касающейся формированию навыков профессионального общения, обучения культуре делового общения. Все это будет способствовать не только повышению эффективности профессиональной подготовки, переподготовки и повышения квалификации сотрудников территориальных подразделений системы МВД России, но и повышению имиджа органов внутренних дел в глазах гражданского населения.

Изложенный материал также позволит осмыслить необходимые психолого-педагогические элементы социокультурной среды образовательной организации, которые необходимо совершенствовать и внедрять в образовательный процесс сотрудников органов внутренних дел, с учетом новых реалий оперативно-служебной деятельности, глобальных вызовов и угроз современности.

ЛИТЕРАТУРА

Нормативные правовые акты

1. Конституция Российской Федерации : принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г. – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/.
2. О полиции : Федеральный закон от 7 февраля 2011 г. № 3-ФЗ. – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_110165/?ysclid=lnvs7rv5jb726294090.
3. О службе в органах внутренних дел Российской Федерации и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации : Федеральный закон от 30 ноября 2011 г. № 342-ФЗ. – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_122329/.
4. Об утверждении Правил профессионально-психологического отбора на службу в органы внутренних дел Российской Федерации : постановление Правительства Российской Федерации от 6 декабря 2012 г. № 1259. – URL: <https://base.garant.ru/70276070/?ysclid=lnvsdkxw1h850774243>.
5. О морально-психологическом обеспечении оперативно-служебной деятельности органов внутренних дел Российской Федерации : приказ МВД России от 11 февраля 2010 г. № 80 (утратил силу).
6. Об утверждении Положения об основах организации психологической работы в органах внутренних дел Российской Федерации : приказ МВД России от 02.09.2013 № 660. – URL: <https://base.garant.ru/70675376/?ysclid=lnvsprnc4x601066646>.
7. Об утверждении программы медико-психологического обеспечения сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации и военнослужащих внутренних войск Министерства внутренних дел Российской Федерации, выполняющих задачи на территории Северо-Кавказского региона : приказ МВД России № 273 от 30 апреля 2004 г.
8. О профилактике суицидальных происшествий в органах, подразделениях, учреждениях системы МВД России : приказ МВД России от 24 декабря 2008 г. № 1142.

Научная и учебная литература

9. Андреева, Г. М. Социальная психология. – Москва : Аспект-пресс, 2004.
10. Барабанщиков, В. А. Динамика восприятия выражений лица: монография / В. А. Барабанщиков ; Московский гос. психолого-пед. ун-т. – Москва : Когито-Центр, 2016. – 376 с.
11. Биркенбиль, В. Коммуникационный тренинг. Наука общения для всех. – Москва : ФАИР-Пресс, 2002. – 352 с.

12. Бодалев, А. А. Восприятие и понимание человека человеком. – Москва, 1996.
13. Бодалев, А. А. Психология общения: энциклопедический словарь / Российской акад. образования, Психологический ин-т ; под общ. ред. А. А. Бодалева. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Когито-Центр, 2015. – 671 с.
14. Борисова, С. Е. Психологические особенности профессиональной деятельности инспекторов ДПС ГИБДД // Психологическая наука и образование. – 2012. – № 2.
15. Вахнина, В. В. Психология кризисов переговорной деятельности и их преодоления в практике органов внутренних дел : автореф. дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.06 / Виктория Владимировна Вахнина; [Место защиты: Академия Федеральной службы исполнения наказаний России]. – Рязань, – 2015. – 54 с.
16. Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич. – Москва : Дашков и К°, 2015. – 139 с.
17. Воспитательная работа с личным составом в системе Министерства внутренних дел Российской Федерации : учебник / под общ. ред. В. Я. Кикотя. – Москва : ЦОКР МВД РФ, 2009.
18. Гончарова, К. Э. Структура коммуникативной компетентности будущего специалиста // Личность, семья и общество: вопросы педагогики и психологии : сб. ст. по матер. XI Междунар. науч.-практ. конф. Ч. I. – Новосибирск : СибАК, 2011.
19. Гончарова, К. Э. Структура коммуникативной компетентности будущего специалиста : автореф. дисс. ... канд. психол. наук. – Мичуринск, 2011. – 182 с.
20. Данилова, С. В. Деловые переговоры как основная форма деловой коммуникации / С. В. Данилова // Филология и лингвистика в современном обществе: материалы IV Междунар. науч. конф. (г. Москва, июнь 2016 г.). – Москва : Буки-Веди, 2016. – С. 112–115.
21. Деркач, А. А., Кузьмина, Н. В. Акмеология: пути достижения вершин профессионализма / А. А. Деркач, Н. В. Кузьмина. – Москва, 1993.
22. Дерягиной, Л. Г. Медико-психологические аспекты профессиональной деятельности человека в экстремальных условиях, 2016.
23. Дмитриева, Л. А. Психология профессионального общения в следственной деятельности : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности «Юридическая психология» / Л. А. Дмитриева ; Акад. Следственного ком. Российской Федерации. – Москва : ЮНИТИ, 2015. – 191 с.
24. Евтихов, О. В. Практика психологического тренинга. – Санкт-Петербург : Речь, 2004.
25. Едиханова, Ю. М. Межличностные отношения: механизмы, факторы и условия развития : монография / Ю. М. Едиханова,

Е. Н. Просекова, О. А. Спицына. – Шадринск : Шадринский дом печати, 2016. – 154 с.

26. Емельянов, Ю. Н. Активное социально-психологическое обучение. – Ленинград : ЛГУ, 1985. – 166 с.

27. Еникеев, М. И. Юридическая психология (краткий курс). – Москва : Норма, 2003.

28. Иванов, В. Д. Социально-перцептивно-коммуникативный тренинг как эффективный фактор формирования коммуникативной компетентности студентов ВУЗа. – Челябинск : ЮУрГУ, 2003.

29. Ильин, Е. П. Психология общения и межличностных отношений: учебное пособие для высших учебных заведений, ведущих подготовку по направлению 050100 «Педагогическое образование» / Евгений Ильин. – 2-е изд. – Москва [и др.] : Питер, 2015. – 586 с.

30. Климович, А. Т. Психология общения: курс лекций / А. Т. Климович, А. И. Пустозеров ; Гос. казенное образовательное учреждение высш. проф. образования «Российская таможенная акад.», каф. гуманитарных дисциплин. – Москва : Российская таможенная акад., 2014. – 130 с.

31. Коломинский, Я. Л. Психология общения / Я. Л. Коломинский. – Москва : Аспект Пресс, 2003.

32. Конева, Е. В. Психология общения: учебное пособие / Е. В. Конева, Е. В. Драпак ; М-во образования и науки Российской Федерации, Ярославский гос. ун-т им. П. Г. Демидова. – Ярославль : ЯрГУ, 2016. – 202 с.

33. Кораблев, С. Е. Тренинг развития коммуникативной компетентности сотрудников правоохранительных органов : учебное пособие : рек. МВД РФ / С. Е. Кораблев. Департамент кадрового обеспечения МВД РФ. – Москва : ЦОКР МВД России, 2009.

34. Костина, Л. Н. Психология общения в деятельности сотрудников Госавтоинспекции : методические рекомендации для сотрудников Госавтоинспекции / Л. Н. Костина, Н. М. Кузнецова. – 2-е изд., испр. и доп. – Орел : ОрЮИ МВД России им. В. В. Лукьянова, 2013. – 27 с.

35. Крекова, М. М. Деловые отношения и навыки ведения переговоров : учебное пособие / М. М. Крекова, Е. М. Киселева, А. В. Красильников. – Москва : Новые технологии, 2017. – 185 с.

36. Кулик, А. Записки профайлера : на основе практического опыта / Анна Кулик, Михаил Мостовюк, Евгения Гусева. – [Б. м.] : Издательские решения, 2016. – 142, [2] с.

37. Левитан, К. М. О содержании понятия «коммуникативная компетентность». Перевод и межкультурная коммуникация / К. М. Левитан. – Екатеринбург : АБМ, 2001. – Вып. 2. – 89–91 с.

38. Леонтьев, А. М. Деятельность. Сознание. Личность / А. М. Леонтьев. – Москва, 2002.

39. Лыкова, Н. М. Основы эффективной коммуникации : учебно-методическое пособие к курсу «Психология общения» / Н. М. Лыкова. – Москва : Российский ун-т дружбы народов, 2014. – 24 с.

40. Михайленко, И. О. Психология делового общения : учебное пособие для обучения студентов высших учебных заведений по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» / О. И. Михайленко, Л. Ц. Кагермазова, Р. Х. Бахова ; М-во образования и науки Российской Федерации, Федеральное гос. бюджетное образовательное учреждение высш. проф. образования «Кабардино-Балкарский гос. ун-т им. Х. М. Бербекова». – 2-е изд., доп. и перераб. – Нальчик : Кабардино-Балкарский гос. ун-т им. Х. М. Бербекова, 2016. – 108 с.

41. Обозов, Н. Н. Психология профессионального общения : учебно-методическое пособие / Н. Н. Обозов, В. В. Федоренко ; Федеральное гос. бюджетное образовательное учреждение высш. образования «Российская акад. нар. хоз-ва и гос. службы при Президенте Российской Федерации», Северо-Западный ин-т упр. – Санкт-Петербург : Северо-Западный ин-т упр. - фил. РАНХиГС, 2016. – 44 с.

42. Организация социально-психологических тренингов для курсантов образовательных организаций МВД России : учебное пособие / Ю. В. Чуманов, М. Н. Дашко, С. Ю. Михайлова, А. Е. Титарев. – Москва : Юнити-Дана, 2019. – 160 с.

43. Панфилова, А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. – Санкт-Петербург : Знание, 2001.

44. Панфилова, А. П. Психология общения: учебник для использования в учебном процессе образовательных учреждений, реализующих программы СПО по укрупненной группе специальностей «Образование и педагогические науки» / А. П. Панфилова. – 4-е изд., стер. – Москва : Академия, 2016. – 365 с.

45. Петровская, Л. А. Компетентность в общении. – Москва: МГУ, 1989.

46. Платонов, Ю. П. Социальная психология: учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению подготовки 37.03.01 «Психология» (квалификация (степень) «бакалавр») / Ю. П. Платонов. – Москва : ИНФРА-М, 2016. – 334, [1] с.

47. Прикладная психология общения и межличностного познания : коллективная монография / [Л. И. Рюмшина [и др.] ; науч. ред. П. Н. Ермаков]. – Москва : Кредо, 2015. – 155 с.

48. Психологическое обеспечение формирования и развития культуры общения и коммуникативной компетентности у сотрудников органов внутренних дел : учебно-методическое пособие / под ред. В. Л. Кубышко. – Москва : ЦОКР МВД России, 2007.

49. Психология общения : энциклопедический словарь / Российской акад. образования, Психологический ин-т ; под общ. ред. А. А. Бодалева. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Когито-Центр, 2015. – 671, [1] с.

50. Психология профессионального общения оперативных сотрудников полиции с гражданами. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА : Закон и право, 2015. – 127, [2] с.

51. Психология профессионального общения оперативных сотрудников полиции с гражданами. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА : Закон и право, 2015. – 127.

52. Русскова, Ю. Н. Интерактивные технологии обучения как средство формирования профессиональных компетенций у курсантов образовательных организаций МВД России: монография / Т. В. Мальцева, И. В. Ульянова, В. К. Михайлова, Ю. Н. Русскова, В. Ф. Родин.– Рязань : ИП Коняхин А. В. (Book Jet). – 2018. – 260 с.

53. Семенова, М. Н. Психология делового общения: учебно-методическое пособие / М. Н. Семенова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Пермский национальный исследовательский политехнический университет». – Пермь : Пермский нац. исслед. политехнический ун-т, 2016. – 63 с.

54. Сидоренко, Е. В. Методы математической обработки в психологии / Елена Сидоренко. – Санкт-Петербург : Речь, 2010. – 349 с.

55. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. - С-Пб.: Речь, 2003. – 208.

56. Социальная психология общения : монография / [В. Н. Панферов и др.] ; под общ. ред. А. Л. Свенцицкого. – Москва : Инфра-М, 2017. – 254.

57. Социальная психология: учебное пособие для студентов, обучающихся по направлениям подготовки «Психология», «Социология», «Социальная работа», (квалификация (степень) «бакалавр») / Л. Д. Столяренко [и др.]. – Москва : Дашков и К^о ; Ростов-на-Дону : Наука-Спектр, 2016. – 239 с.

58. Социально-психологический тренинг профессионального общения : учебное пособие / Федеральное гос. казенное образовательное учреждение высш. проф. образования «Уральский юридический ин-т МВД России», Каф. психологии служебной деятельности и педагогики ; [сост. М. В. Воротникова]. – Екатеринбург : Уральский юридический ин-т МВД России, 2015. – 51 с.

59. Спецкурс Профессиональные действия сотрудников Госавтоинспекции в условиях провокационного поведения участников дорожного движения : учебное пособие / под общ. ред. В. Л. Кубышко. – Москва : ДГСК МВД России, 2017. – 160 с.

60. Столяренко, А. М. Прикладная юридическая психология – Москва : Юнити-дана, 2001.

61. Столяренко, Л. Д. Психология общения: учебник для колледжей : учебник для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. – 2-е изд., стер. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2014. – 317, [1] с.

62. Столяренко, Л. Д. Психология делового общения: шпаргалка / Л. Д. Столяренко. – Москва : РГ-Пресс, 2016. – 254 с.

63. Столяренко, Л. Д. Социальная психология: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению 080400 «Управление персоналом» / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. – Москва : КНОРУС, 2014. – 332 с.

64. Трофимова, Е. М. Социальная психология: учебное пособие / Е. М. Трофимова ; М-во образования и науки Российской Федерации, Федеральное гос. бюджетное образовательное учреждение высш. проф. образования «Алтайская гос. акад. образования им. В. М. Шукшина». – Бийск : АГАО им. В. М. Шукшина, 2014. – 124 с.

65. Федотова, А. Ю. Профессионально-психологическое развитие военнослужащих подразделений специального назначения внутренних войск МВД России на основе системно-ситуативного подхода, 2017.

66. Фета, А. И. Игры, в которые играют люди / пер. с англ., предисловие и примечания // Philosophical arkiv, Nyköping (Sweden), 2016.

67. Чалдини, Р. Психология влияния / Р. Чалдини. – Санкт-Петербург : Питер, 2008.

68. Шамардина, М. В. Самореализация в контексте личностного роста: социально-психологический тренинг общения : монография / М. В. Шамардина ; М-во образования и науки РФ, Алтайский гос. ун-т, Фак. психологии и педагогики. – Барнаул : АлтГУ, 2016.

69. Шеламова, Г. М. Деловая культура и психология общения: учебник для использования в учебном процессе образовательных учреждений, реализующих программы начального профессионального образования / Г. М. Шеламова. - 14-е изд., стер. – Москва : Академия, 2016. – 189 с.

Научные статьи:

70. Кабардов, М. К., Арцишевская, Е. В. Языковые и коммуникативные способности и компетенция / М. К. Кабардов, Е. В. Арцишевская // Вопр. психологии. – 1996. – № 1. – С. 43–48.

71. Ломов, Б. Ф. Категория общения и деятельности в психологии / Б. Ф. Ломов // Вопросы философии. – 1979. – № 8.

Учебное издание

Садеков Рустем Рафикович,
кандидат психологических наук, доцент

Сенаторова Ольга Юрьевна,
кандидат педагогических наук, доцент

Бойко Наталья Владимировна

Клочко Юлия Витальевна,
кандидат психологических наук, доцент

Карпунина Екатерина Сергеевна,
кандидат экономических наук

**ФОРМИРОВАНИЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ
СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ
В СИСТЕМЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ**

Редактор, технический редактор Е.В. Скрипкина

Подписано в печать 30.03.2023.
Формат 60x84 1/16. Объем 2,0 уч.-изд. л.
Тираж 50 экз. Заказ 31/23. Цена договорная

Федеральное государственное казенное учреждение
дополнительного профессионального образования
«Всероссийский институт повышения квалификации сотрудников
Министерства внутренних дел Российской Федерации»

142007, Московская область, г. Домодедово,
микрорайон Авиационный, ул. Пихтовая, д. 3