

**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Красноярский государственный педагогический университет  
им. В.П. Астафьева»**  
(КГПУ им. В.П. Астафьева)

Институт социально-гуманитарных технологий  
Кафедра специальной психологии

**Жильченко Снежана Владимировна**  
МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ

**ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПРОГРАММА РАЗВИТИЯ  
КОММУНИКАТИВНЫХ НАВЫКОВ СОТРУДНИКОВ ОГАНОВ  
ВНУТРЕННИХ ДЕЛ**

Направление подготовки: 37.04.01 Психология

Направленность (профиль) образовательной программы

Психологическое консультирование и психотерапия

ДОПУСКАЮ К ЗАЩИТЕ:

Заведующий кафедрой  
доктор психол. наук, доцент Е.А. Черенева  
(ученая степень, ученое звание, фамилия, инициалы)  
30.05.2026 Е.А. Черенева  
(дата, подпись)

Руководитель магистерской программы  
канд. психол. наук, доцент Н.Ю. Верхотурова  
(ученая степень, ученое звание, фамилия, инициалы)  
30.05.2026 Н.Ю. Верхотурова  
(дата, подпись)

Научный руководитель  
канд. психол. наук, доцент Н.Д. Иванова  
(ученая степень, ученое звание, фамилия, инициалы)  
30.05.2026 Н.Д. Иванова  
(дата, подпись)

Обучающийся Жильченко С.В.  
(фамилия, инициалы)  
30.05.2026 Жильченко  
(дата, подпись)

Красноярск, 2026

## РЕФЕРАТ

Магистерская диссертационная работа изложена на 96 страницах машинописного текста и состоит из введения, трех глав, выводов, заключения, библиографии, приложения. В тексте диссертации приводится 13 таблиц и 12 рисунков. В библиографическом списке 89 источников.

**Цель исследования:** разработка, обоснование и апробация психологической программы, направленной на развитие коммуникативных навыков сотрудников органов внутренних дел.

**Объект исследования:** коммуникативные навыки сотрудников органов внутренних дел.

**Предмет исследования:** психологическая программа развития коммуникативных навыков сотрудников органов внутренних дел.

**Гипотеза исследования:** предполагается, что разработка и внедрение психологической программы развития коммуникативных навыков сотрудников органов внутренних дел повысит эффективность решения оперативных задач в ходе служебной деятельности.

В соответствии с поставленной целью и выдвинутой гипотезой были поставлены и решены следующие **задачи исследования:**

1. Рассмотреть теоретические основы изучения коммуникативных навыков сотрудников органов внутренних дел;
2. Провести эмпирическое исследование коммуникативных навыков сотрудников органов внутренних дел;
3. Разработать и апробировать психологическую программу развития коммуникативных навыков сотрудников органов внутренних дел; оценить ее эффективность.

**Методы исследования:** определились в соответствии с целью, гипотезой и задачами работы. В ходе исследования применялись как теоретические, так и эмпирические методы. К теоретическим методам относится анализ психологической литературы по проблеме исследования.

Эмпирические – экспериментальные методы – констатирующий, формирующий, контрольный этапы эксперимента. В ходе исследования также были использованы методы количественной и качественной обработки данных для анализа полученных результатов. Интерпретационные методы позволили сделать выводы на основе данных и анализа результатов исследования.

**Методики исследования:**

- методика способность к самоуправлению Н.М. Пейсахов, автор Н.М.Пейсахов, (1998г).

- методика «Ориентационные стили профессионально – деятельностного общения» Г.М. Мануйлов и Н.П. Фетискин (2002г).

- диагностика коммуникативных и организаторских склонностей (КОС-2) В.В. Синявский, (2001г).

- методика К. Томаса – Р. Килманна на выявление ведущего поведения в конфликтной ситуации (в адаптации Н.В. Гришиной), (2008г).

**База исследования:** Исследование было проведено на базе сотрудников органов внутренних дел Красноярского края. В исследовании приняли участие 40 сотрудников силовых структур в возрасте от 28 до 40 лет.

**Теоретическая значимость исследования:** в уточнении особенностей коммуникативных навыков сотрудников ОВД. Результаты исследования формируют теоретическую основу для обоснованного проектирования программ развития коммуникативных навыков в системе профессиональной подготовки сотрудников органов внутренних дел.

**Практическая значимость исследования:** Результаты исследования могут использоваться психологами силовых структур для разработки психологических программ развития коммуникативных навыков сотрудников органов внутренних дел, улучшения общего психологического состояния сотрудников и показателей служебной эффективности.

**Этапы проведения исследования.** Исследование проводилось в четыре этапа с сентября 2024 года по март 2026 года.

Первый этап – подготовительный (сентябрь 2024 г. - май 2025 г.). На этом этапе проходило изучение и анализ психологической литературы по проблеме исследования. Написание текста 1 главы.

Второй этап (сентябрь 2025 г. – ноябрь 2025 г.). Осуществлялся подбор диагностического инструментария, проведение констатирующего этапа эксперимента с количественным и качественным анализом полученных результатов исследования по выявлению особенностей коммуникативных навыков сотрудников органов внутренних дел.

Третий этап (декабрь 2025 г. – февраль 2026 г.). Теоретическое обоснование, разработка и апробация психологической программы по развитию коммуникативных навыков сотрудников органов внутренних дел.

Четвертый этап (март 2026 г. – апрель 2026 г.). Сравнительный количественный и качественный анализ полученных результатов исследования. Определение эффективности реализации психологической программы по развитию коммуникативных навыков сотрудников органов внутренних дел. Формулирование выводов. Оформление текста работы.

#### **Сведения об апробации результатов исследования**

1. Жильченко С.В. Значимость коммуникативных навыков в деятельности сотрудника органа внутренних дел: сборник трудов конференции. // Стратегии устойчивого развития: социальные, экономические и юридические аспекты: материалы Всерос. науч.-практ. конф. с междунар. участ. (Чебоксары, 24.04. 2026 г.) / редкол.: Э.В. Фомин [и др.] – 2026. – Чебоксары: ИД «Среда», 2026. – С. 265 – 267. – ISBN 978-5-908083-70-6

2. Выступление с докладом Жильченко С.В. Нейробиологические основы коммуникации. материалы XI Всерос. науч.-практ. конф: Педагогика и психология развития личностного потенциала: современные практики. (КГПУ им. В.П. Астафьева 23.04.2026).

3. Выступление с докладом. Жильченко С.В. Особенности развития коммуникативных навыков сотрудников ОВД: материалы XI Всерос. науч.-практ. конф: Педагогика и психология развития личностного потенциала: современные практики. (КГПУ им. В.П. Астафьева 24.04.2026).

## ABSTRACT

The master's thesis is presented on 117 typewritten pages and consists of an introduction, three chapters, conclusions, a bibliography, and an appendix. The text of the dissertation includes 13 tables and 12 figures. The bibliography lists 89 sources.

**Purpose of the study:** to develop, substantiate and test a psychological program aimed at developing the communication skills of employees of internal affairs agencies.

**Object of the study:** communication skills of employees of internal affairs agencies.

**Subject of the research:** psychological program for the development of communication skills of employees of internal affairs agencies.

**Research hypothesis:** it is assumed that the development and implementation of a psychological program for the development of communication skills of employees of internal affairs agencies will increase the effectiveness of solving operational tasks during official activities.

In accordance with the stated goal and the proposed hypothesis, the following research **objectives were set and solved:**

1. To examine the theoretical foundations for studying the communication skills of law enforcement officers;
2. To conduct an empirical study of the communication skills of law enforcement officers;
3. To develop and test a psychological program for developing the communication skills of law enforcement officers and evaluate its effectiveness.

**Research methods:** were determined based on the purpose, hypothesis, and objectives of the study. Both theoretical and empirical methods were used. Theoretical methods included an analysis of the psychological literature on the research problem. Empirical (experimental) methods included the ascertaining, formative, and control stages of the experiment. Quantitative and qualitative data processing methods were also used to analyze the results. Interpretive methods allowed for conclusions to be drawn from the data and the analysis of the research findings.

**Research methods:**

- N.M. Peysakhov's "Self-Management Ability" technique (1998).
- G.M. Manuilov and N.P. Fetiskin's "Orientational Styles of Professional-Activity Communication" technique (2002).
- V.V. Sinyavsky's "Diagnostics of Communicative and Organizational Tendencies" (2001).
- K. Thomas and R. Kilmann's technique for identifying leading behavior in conflict situations (adapted by N.V. Grishina), (2008).

**Study Basis:** The study was conducted among law enforcement officers in the Krasnoyarsk Krai. Forty law enforcement officers aged 28 to 40 participated.

**The theoretical significance of the study:** is to clarify the specifics of the communication skills of law enforcement officers. The results of the study provide a theoretical basis for the informed design of communication skills development programs within the professional training system for law enforcement officers.

**Practical significance of the study:** The results of the study can be used by psychologists of law enforcement agencies to develop psychological programs for developing the communication skills of employees of internal affairs agencies, improving the general psychological state of employees and performance indicators.

**Research stages.** The study was conducted in four phases from September 2024 to March 2026.

Phase One – Preparatory (September 2024 – May 2025). This involved studying and analyzing the psychological literature on the research topic. Chapter 1 was written.

Phase Two (September 2025 – November 2025). Diagnostic tools were selected, and a preliminary phase of the experiment was conducted, with a quantitative and qualitative analysis of the obtained research results to identify the characteristics of the communication skills of law enforcement officers.

Phase Three (December 2025 – February 2026). Theoretical substantiation, development, and testing of a psychological program to develop the communication skills of law enforcement officers.

Phase Four (March 2026 – April 2026). Comparative quantitative and qualitative analysis of the obtained research results. Determining the effectiveness of the psychological program for developing the communication skills of law enforcement officers. Formulating conclusions. Formatting the text of the paper.

### **Information on the testing of the research results**

1. Zhilchenko S.V. The importance of communication skills in the activities of an employee of an internal affairs agency: conference proceedings. // Sustainable development strategies: social, economic and legal aspects: materials of the All-Russian scientific and practical conference with international participatory committee (Cheboksary, April 24, 2026) / editorial board: E.V. Fomin [et al.] – 2026. – Cheboksary: Publishing House "Sreda", 2026. – pp. 265–267. – ISBN 978-5-908083-70-6

2. Presentation by Zhilchenko S.V. Neurobiological foundations of communication. materials of the XI All-Russian scientific and practical conference: Pedagogy and psychology of personal potential development: modern practices. (V.P. Astafyev KSPU, April 23, 2026).

3. Presentation. Zhilchenko S.V. "Characteristics of Developing Communication Skills of Internal Affairs Officers": Proceedings of the XI All-Russian Scientific and Practical Conference: Pedagogy and Psychology of

Developing Personal Potential: Modern Practices." (V.P. Astafyev KSPU, April 24, 2026).

**СОДЕРЖАНИЕ**

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИЗУЧЕНИЯ КОММУНИКАТИВНЫХ НАВЫКОВ СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ.....	9
1.1. Психологическая природа и структура коммуникативных навыков в психологии.....	9
1.2. Специфика профессиональной коммуникации сотрудников правоохранительных органов.....	18
1.3. Анализ отечественного и зарубежного опыта исследования проблемы...	28
Выводы по первой главе.....	36
ГЛАВА 2. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ КОММУНИКАТИВНЫХ НАВЫКОВ СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ.....	38
2.1. Организация и описание методов исследования.....	38
2.2. Анализ результатов констатирующего этапа эксперимента.....	43
Выводы по второй главе.....	55
ГЛАВА 3. РАЗРАБОТКА И РЕАЛИЗАЦИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПРОГРАММЫ РАЗВИТИЯ КОММУНИКАТИВНЫХ НАВЫКОВ СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ.....	57
3.1. Теоретические основы формирующего этапа эксперимента.....	57
3.2. Содержание психологической программы развития коммуникативных навыков сотрудников органов внутренних дел.....	62
3.3. Анализ результатов контрольного этапа эксперимента.....	67
Выводы по третьей главе.....	82
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	85
БИБЛИОГРАФИЯ.....	87
ПРИЛОЖЕНИЕ.....	97

## ВВЕДЕНИЕ

**Актуальность исследования.** Разработка и внедрение психологической программы, направленной на развитие коммуникативных навыков сотрудников органов внутренних дел (ОВД), является крайне востребованной и своевременной задачей. Это обусловлено комплексом взаимосвязанных факторов, определяющих специфику современной правоохранительной деятельности.

Современная служба в ОВД выходит далеко за рамки простого исполнения предписаний, эффективность работы сотрудника напрямую зависит от его способности выстраивать конструктивный диалог. Высокий уровень коммуникативной компетентности необходим для успешного взаимодействия по трем ключевым направлениям с гражданами, от способности расположить к себе собеседника, вызвать доверие и получить значимую информацию зависит успех профилактической работы и раскрытия правонарушений, с коллегами потому как, слаженность действий в наряде или следственно - оперативной группе обеспечивается не только инструкциями, но и умением четко, лаконично и уважительно обмениваться информацией. С руководством важно адекватное восприятие обратной связи и умение аргументированно излагать свою позицию способствуют здоровому микроклимату в коллективе.

Служба в полиции неразрывно связана с пребыванием в стрессовых и потенциально конфликтных ситуациях. Владение эффективными методами общения (вербальными и невербальными) позволяет сотруднику:

- снизить напряженность, грамотно выстроенная беседа способна предотвратить эскалацию конфликта, перевести агрессию в конструктивное русло или вовсе избежать применения физической силы.

- обеспечить личную безопасность, это прежде всего умение психологически воздействовать на оппонента, контролировать диалог и

предвидеть развитие событий является важнейшим фактором защиты жизни и здоровья самого сотрудника;

- сформировать позитивный имидж правоохранительной системы, общественное мнение о полиции формируется из тысяч ежедневных контактов граждан с ее представителями;

- повысить уровень правовой культуры граждан, созданию образа защитника, а не карателя, что является фундаментом для сотрудничества общества и полиции в деле борьбы с преступностью.

- использовать как профилактику профессионального выгорания для сохранения психологического здоровья. Постоянные психоэмоциональные перегрузки, неотъемлемая часть службы, недостаток коммуникативных навыков ведет к накоплению фрустрации, межличностным конфликтам в коллективе и хроническому стрессу.

Грамотное, уверенное и корректное общение сотрудника способствует, укреплению доверия населения к органам правопорядка.

Развитие навыков общения помогает сотруднику:

- эффективно справляться с эмоциональным напряжением.
- выстраивать психологические барьеры против негатива.
- сохранять психическую устойчивость и работоспособность на протяжении всей службы.

Таким образом, актуальность темы исследования обусловлена тем, что психологическая программа развития коммуникативных навыков сотрудников органов внутренних дел является неотъемлемой частью современной системы профессиональной подготовки и повышения квалификации, отвечающей вызовам времени и требованиям общества.

**Объект исследования:** коммуникативные навыки сотрудников органов внутренних дел.

**Предмет исследования:** психологическая программа развития коммуникативных навыков сотрудников органов внутренних дел.

**Цель исследования:** разработка, обоснование и апробация психологической программы, направленной на развитие коммуникативных навыков сотрудников органов внутренних дел.

**Задачи исследования:**

1. Рассмотреть теоретические основы изучения коммуникативных навыков сотрудников органов внутренних дел;
2. Провести эмпирическое исследование коммуникативных навыков сотрудников органов внутренних дел;
3. Разработать и апробировать психологическую программу развития коммуникативных навыков сотрудников органов внутренних дел; оценить ее эффективность.

**Гипотеза исследования:** предполагается, что разработка и внедрение психологической программы развития коммуникативных навыков сотрудников органов внутренних дел повысит эффективность решения оперативных задач в ходе служебной деятельности.

**Теоретико-методологической основой исследования явились:** теория поэтапного формирования умственных действий П.Я. Гальперина; теория социального научения А. Бандура; деятельностный подход А.Н. Леонтьева; когнитивно – поведенческая модель Аарона Бека; концепция общения, разработанная Г.М. Андреевой; теория коммуникативного действия Ю.Хабермас; Делл Хаймс концепция «коммуникативной компетенции».

**Методики исследования:**

- методика способность к самоуправлению Н.М. Пейсахов, автор Н.М.Пейсахов, (1998г) [50].
- методика «Ориентационные стили профессионально – деятельностного общения» Г.М. Мануйлов и Н.П. Фетискин (2002г) [77].
- диагностика коммуникативных и организаторских склонностей (КОС-2) В.В. Синявский, (2001г) [57].

– методика К. Томаса – Р. Килманна на выявление ведущего поведения в конфликтной ситуации (в адаптации Н.В. Гришиной), (2008г) [20].

**Методы исследования:** определились в соответствии с целью, гипотезой и задачами работы. В ходе исследования применялись как теоретические, так и эмпирические методы. К теоретическим методам относится анализ психологической литературы по проблеме исследования. Эмпирические – экспериментальные методы – констатирующий, формирующий, контрольный этапы эксперимента. В ходе исследования также были использованы методы количественной и качественной обработки данных для анализа полученных результатов. Интерпретационные методы позволили сделать выводы на основе данных и анализа результатов исследования.

**База исследования:** Исследование было проведено на базе сотрудников органов внутренних дел Красноярского края. В исследовании приняли участие 40 сотрудников силовых структур в возрасте от 28 до 40 лет.

**Этапы проведения исследования.** Исследование проводилось в четыре этапа с сентября 2024 года по март 2026 года.

Первый этап – подготовительный (сентябрь 2024 г. - май 2025 г.). На этом этапе проходило изучение и анализ психологической литературы по проблеме исследования. Написание текста 1 главы.

Второй этап (сентябрь 2025 г. – ноябрь 2025 г.). Осуществлялся подбор диагностического инструментария, проведение констатирующего этапа эксперимента с количественным и качественным анализом полученных результатов исследования по выявлению особенностей коммуникативных навыков сотрудников органов внутренних дел.

Третий этап (декабрь 2025 г. – февраль 2026 г.). Теоретическое обоснование, разработка и апробация психологической программы по развитию коммуникативных навыков сотрудников органов внутренних дел.

Четвертый этап (март 2026 г. – апрель 2026 г.). Сравнительный количественный и качественный анализ полученных результатов

исследования. Определение эффективности реализации психологической программы по развитию коммуникативных навыков сотрудников органов внутренних дел. Формулирование выводов. Оформление текста работы.

**Научная новизна исследования:** заключается в разработке и теоретическом обосновании адресной программы, адаптированной к специфике службы в правоохранительных органах. Разработанная программа может быть внедрена в систему профессиональной подготовки и психологического сопровождения личного состава органов внутренних дел, что будет способствовать повышению качества выполнения служебных обязанностей.

**Теоретическая значимость исследования:** в уточнении особенностей коммуникативных навыков сотрудников ОВД. Результаты исследования формируют теоретическую основу для обоснованного проектирования программ развития коммуникативных навыков в системе профессиональной подготовки сотрудников органов внутренних дел.

**Практическая значимость исследования:** Результаты исследования могут использоваться психологами силовых структур для разработки психологических программ развития коммуникативных навыков сотрудников органов внутренних дел, улучшения общего психологического состояние сотрудников и показателей служебной эффективности.

### **Апробация**

1. Жильченко С.В. Значимость коммуникативных навыков в деятельности сотрудника органа внутренних дел: сборник трудов конференции. // Стратегии устойчивого развития: социальные, экономические и юридические аспекты: материалы Всерос. науч.-практ. конф. с междунар. участ. (Чебоксары, 24.04. 2026 г.) / редкол.: Э.В. Фомин [и др.] – 2026. – Чебоксары: ИД «Среда», 2026. – С. 265 – 267. – ISBN 978-5-908083-70-6

2. Выступление с докладом Жильченко С.В. Нейробиологические основы коммуникации. материалы XI Всерос. науч.-практ. конф: Педагогика

и психология развития личностного потенциала: современные практики. (КГПУ им. В.П. Астафьева 23.04.2026).

3. Выступление с докладом. Жильченко С.В. Особенности развития коммуникативных навыков сотрудников ОВД: материалы XI Всерос. науч.-практ. конф: Педагогика и психология развития личностного потенциала: современные практики. (КГПУ им. В.П. Астафьева 24.04.2026).

**Структура работы:** введение, три главы, заключение, список использованных источников в количестве 89, приложения. Общий объем составляет 96 страниц.

# ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИЗУЧЕНИЯ КОММУНИКАТИВНЫХ НАВЫКОВ СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ

## 1.1. Психологическая природа и структура коммуникативных навыков в психологии

Ю.Н. Емельянов в научных исследованиях рассматривает коммуникативную компетентность как «конгломерат знаний, языковых и неязыковых умений и навыков общения, приобретаемых человеком в ходе естественного воспитания обучения, и социализацию [23].

Для сотрудников органов внутренних дел данная компетенция является одной из ключевых составляющих профессионализма, поскольку работа связана с ежедневным общением с различными категориями граждан, руководством сотрудниками и участием в коллективных действиях. Коммуникативная компетенция, согласно лингвистическим представлениям, представляет собой сформированную индивидуумом систему речевого поведения, основанную на знании языка и норм культурной речи, применяемую в различных коммуникативных событиях и ситуациях. Она включает владение коммуникативными ролями (говорящего и слушателя), социальную роль, выбор речевых стратегий и тактик, соблюдение этических норм и этикета, принятых в конкретной культуре для общения с представителями разных социальных слоев и в различных обстоятельствах.

Коммуникативная компетенция представляет собой сложное образование, состоящее из нескольких компонентов, предметный компонент (неречевая компетенция) это прежде всего общий кругозор и знания вне языкового контекста, языковой компонент (речевая компетенция) – свободное владение языком и культурой речи, социально – культурный компонент отражает осведомленность и опыт в сфере общественных взаимоотношений и психологии общения, прагматический компонент, непосредственно связан с процессом общения конкретного отправителя и получателя речи в определенной ситуации, включая мотивы, установки и цели взаимодействия.

Компетентность подразумевает соответствие определенным ожиданиям, критериям и стандартам в рамках конкретной сферы деятельности и при выполнении определенных типов задач, оно отражает наличие активных знаний, способность уверенно достигать поставленных целей и контролировать ситуацию. Применительно к общению, компетентность выражается в готовности и умении выстраивать отношения на различной психологической дистанции – как на удаленной, так и на близкой, причем важным аспектом здесь становится не предпочтение одной единственной позиции, а гибкое освоение всего спектра возможных ролей.

Компетентность тесно взаимосвязана с квалификацией и профессиональными умениями специалиста. Профессиональная компетентность представляет собой характеристику, обеспечивающую специалисту удовлетворение его физических, психических и духовных потребностей, соответствующие требованиям профессии, специализации, стандартов квалификации и занимаемой должности. Этот феномен состоит из ряда компонентов, каждый из которых влияет на процесс формирования личности профессионала. Среди них выделяется коммуникативная компетентность, включающая умение пользоваться как письменной, так и устной формой речи.

Изучение коммуникативной компетентности приобретает особую актуальность ввиду роста современных требований к уровню коммуникативных качеств, востребованных человеком практически во всех сферах жизни, особенно в профессиональном сообществе и социальной среде. Реализуется эта компетенция в процессе различных видов речевой активности, связанных с восприятием информации, созданием текста, интерактивными действиями и посредничеством (включая устный и письменный перевод).

Ю.Н. Емельянов определяет коммуникативную компетентность как высокий уровень развития межличностного опыта и навыков взаимодействия с окружающими, позволяющий человеку, исходя из своего потенциала и

социального положения, продуктивно функционировать в рамках существующих общественных норм [48].

Другая точка зрения представлена исследователями Ю.М. Жуковым, Л.А. Петровской и П.В. Растянниковым, которые понимают коммуникативную компетентность как систему внутренних ресурсов индивида, позволяющих осуществлять успешные коммуникативные действия в заданных ситуациях межличностного взаимодействия [49].

По мнению В.И. Кашницкого, коммуникативная компетентность представляет собой комплексное качество личности, охватывающее когнитивную, эмоциональную и поведенческую сферы, и выступающее основой успешной профессиональной деятельности, направленной на создание, поддержку и развитие эффективных связей [49].

Коммуникативная компетентность подразумевает умение вести эффективную речь и проявлять соответствующее поведение, соответствующее социальным нормам конкретного этнического сообщества. Это качество формируется естественным путем либо специально разработанным образовательным процессом и характеризует личность с точки зрения владения средствами общения, соблюдения социокультурных норм и понимания психологических принципов налаживания контактов, поддерживая комфортную атмосферу общения и развивая собственную эмоциональную сферу.

Коммуникативная компетентность отражает непосредственную социально – психологическую подготовку специалиста, она показывает какие навыки есть у специалиста. Обладает ли он в умении находить общий язык с людьми, достаточно эффективно решать конфликты, есть у него навык по ведению переговоров, при этом быть грамотным, вести документацию и переписку по работе.

Чем лучше у человека развита коммуникативная компетентность, тем легче справляется с конфликтами, активно их сможет уладить, успокоить коллегу или просто человека, перевести разговор в спокойное русло.

Очень важно достаточно грамотно и правильно применять язык общения. Коммуникативная компетентность является гарантом при использовании языка в обычной жизни, на учебе и в деловом общении. Коммуникативная компетентность это прежде всего навыки и умения общения, человек имеет ориентир на собеседника, его личность, на его индивидуальные психологические навыки, и конечно решать сложные коммуникативные задачи, если они возникли.

Коммуникативная компетентность обладает сложной структурой, включающей несколько важных компонентов, это прежде всего когнитивный, регулятивный, рефлексивно – статусный и нормативный [69].

Когнитивный компонент проявляется в высоком уровне профессиональной образованности, глубоком понимании коммуникативных стратегий, методов психологического влияния, правил риторики, техник рефлексивного слушания, искусства ведения споров и дебатов.

Регулятивный компонент заключается в способности свободно вести диалог, влиять на собеседника, доказывать свою точку зрения, менять стратегию общения, противостоять психологическому воздействию и манипулированию, сохранять инициативу в любом акте общения.

Рефлексивно – статусный компонент определяется наличием привлекательного образа, четким пониманием собственного статуса, имеющихся ресурсов и возможностей, высоким уровнем рефлексивности, что помогает оперативно и гибко адаптироваться к изменениям в коммуникативных ситуациях. Нормативный компонент выражается в строгом соблюдении моральных, этических и корпоративных норм общения и поведения.

Многолетними научными исследованиями установлено, что эффективность социального взаимодействия зависит от совокупности определенных личностных качеств. К таким положительным чертам относятся организованность, уверенность в себе, самостоятельность, умеренность, склонность к сотрудничеству, альтруизм, эмпатия, добросовестность,

мастерство общения, внимательность, восприимчивость, добропорядочность, честность, открытость, дружелюбие, выдержанность, вежливость.

При этом сложности в построении социальных контактов возникают при наличии противоположных качеств, таких как стеснительность, пассивность, излишняя уступчивость, завышенная самооценка, враждебность, властолюбие, эгоцентризм, изолированность, раздражительность, уязвимость, недоверие, осторожность, нерешительность, резкость, покровительство, замкнутость, закрытость.

Одним из важнейших критериев коммуникативной компетентности сотрудников органов внутренних дел является способность формировать и поддерживать продуктивное взаимодействие с окружающими [3]. Данный критерий синтезирует в себе знания, умения и практические навыки общения. Развитие подобной способности является непростой задачей, учитывая многообразие категорий лиц, с которыми приходится вступать в контакт.

Коммуникативная компетентность воспринимается как система внутренних ресурсов личности, необходимых для эффективного взаимодействия в различных ситуациях межличностного общения. Анализируя понятие коммуникативной компетентности, выделяют три ключевые составляющие, это знания, умения, способности.

Рассмотрим подробнее знания, они прежде всего представляют собой осведомленность о природе общения, его разновидностях, этапах развития и закономерностях. Включают знания о приемах и методах коммуникации, их возможностях и ограничениях, а также понимание того, какие подходы наиболее эффективны в зависимости от личности собеседника и конкретной ситуации. Сюда же входит осознание собственной степени владения теми или иными коммуникативными навыками и представлений о личной эффективности в применении различных приемов.

Далее рассмотрим умения, которые предполагают конкретные навыки, такие как организация содержания сообщения в подходящую форму, навыки правильного построения речи, согласование внешних и внутренних

проявлений, получение обратной связи, преодоление препятствий в общении. Особую группу составляют интерактивные умения, среди которых важно отметить [17]:

- умение строить общение на гуманистической и демократичной основе;
- способность инициировать позитивную эмоциональную обстановку;
- навыки самоконтроля и саморегуляции;
- умение организовать сотрудничество;
- уважение к правилам профессиональной этики и этикета;
- техники активного слушания.

Отдельно выделяются социально – перцептивные умения, заключающиеся в правильном восприятии и оценке поведения партнеров по общению, распознавании состояний, желаний и мотивов по невербальным признакам, формировании адекватного впечатления о других людях и создании положительного личного образа.

Способности, являются индивидуально – психологическими характеристиками личности, соответствующими требованиям процесса общения и обеспечивающими быструю и успешную реализацию коммуникативной деятельности. Перечисленные элементы совместно формируют основу коммуникативной компетентности, обеспечивая успешность общения и профессиональные успехи в целом.

Коммуникационное взаимодействие сотрудников органов внутренних дел происходит в различных формах – как вербальных (беседа, обсуждение, переговоры и т.п.), так и невербальных (визуальная, оптико – кинетическая, пространственная, голосовая). Значимым условием является умение сотрудников оперировать всеми этими видами коммуникации, а также верно интерпретировать невербальные сигналы.

Коммуникативная компетентность представляет собой интегрированное социально – психологическое качество личности, подразумевающее наличие знаний, умений и навыков, нужных для успешного социального

взаимодействия с целью установления контактов, обмена информацией, контроля над ситуацией путем использования как словесных, так и невербальных инструментов.

Она охватывает систему социально значимых информационных символов, воспринимаемых каждым отдельным человеком, формируя уникальный набор усвоенных личностью способов обработки и трансформации информации в мыслительных процессах, оказывая влияние на стиль коммуникации и характер психического отражения окружающей действительности.

Коммуникативная компетентность, будучи частью культуры общения, выступает необходимым социально – психологическим фактором, обеспечивающим профессиональный рост и успешность профессиональной деятельности.

Коммуникативная компетентность реализуется через применение гибких стратегий общения, включающих как вербальное (речь, письменные тексты), так и невербальное поведение (жесты, мимика, позы). Эффективность коммуникационного процесса определяется уровнем развития коммуникативных способностей индивида, чем лучше развита эта сфера, тем успешнее осуществляется обмен информацией, тем проще устанавливаются контакты между людьми и эффективнее решаются социальные задачи. Таким образом, высокая степень коммуникативной компетентности значительно улучшает качество социального взаимодействия, делая процесс общения конструктивным и продуктивным.

Среди признаков, определяющих уровень социально – коммуникативной компетентности сотрудников ОВД, можно выделить [10]: способность создавать и поддерживать продуктивные взаимоотношения с окружающими, владение методами коммуникативного влияния, точное понимание различных форм невербальной коммуникации, умение эффектно представить себя в процессе общения.

Особенную значимость приобретают коммуникативные навыки сотрудников ОВД при взаимодействии с представителями различных этнических и религиозных групп, мигрантами и иностранцами. Здесь ключевую роль играет их социокультурная компетентность, проявляющаяся в умении наладить межличностное и межкультурное общение.

Формирование коммуникативной компетентности сотрудников органов внутренних дел обусловлено особенностями их профессиональной деятельности, требующими специфических коммуникативных навыков.

Сотрудники органов внутренних дел обязаны учитывать индивидуальные черты характера каждого гражданина при установлении межличностных контактов. Их профессиональная деятельность отличается повышенной частотой контактов, вариабельностью, необычностью и напряженностью ситуаций, а также необходимостью воздействовать на правосознание граждан.

Процесс межличностного общения сотрудников органов внутренних дел с гражданами формирует особый вид психологического контакта, способствующий эффективному обмену информацией. Такой контакт необходим сотрудникам как при взаимодействии друг с другом, так и при проведении следственных мероприятий, иных процедур и процессуальных действий.

Коммуникативная компетентность выступает важнейшим условием любой профессиональной деятельности, и именно ясная и грамотная речь значительно влияет на ее эффективность [31]. Именно поэтому сотрудники органов внутренних дел уделяют значительное внимание соблюдению норм произношения, так как владение ими заметно упрощает и улучшает любое профессиональное общение.

Развитие коммуникативных навыков сотрудников органов внутренних дел представляет собой комплекс мероприятий, направленный на совершенствование умений профессионально общаться с гражданами и коллегами. Эта работа важна, поскольку эффективная коммуникация играет

ключевую роль в повышении уровня доверия населения к сотрудникам органов внутренних дел, обеспечении порядка и безопасности, предотвращении конфликтных ситуаций и быстром разрешении споров.

Основные направления развития коммуникативных навыков включают:

- обучение техникам активного слушания, помогающим сотруднику правильно понимать намерения и чувства гражданина, давать адекватные ответы и поддерживать контакт;

- овладение методами бесконфликтного общения, способствующими снижению напряжения и агрессии в сложных ситуациях;

- формирование культуры письменной и устной деловой речи, обеспечивающей точное и понятное изложение мыслей, инструкций и распоряжений;

- освоение основ деонтологии (этики общения), позволяющей сотруднику действовать профессионально и гуманно даже в нестандартных обстоятельствах.

Постоянное участие в разнообразных тренингах, а также семинарах или же программах, помогают сотрудникам развить важные для работы и вообще жизни коммуникативные навыки. Благодаря данному опыту улучшают свое психологическое состояние, смогут при стрессе помочь себе как можно больше повысить свою эффективность в работе.

Людой сотрудник органов внутренних дел – это человек с множеством навыков и полезных умений. Профессиональные знания необходимы, потому как они улучшают качество работы, и работа при профессионализме приносит радость и удовольствие.

Сотрудник ОВД за период службы получает профессиональные навыки и конечно приобретает полезные умения, то есть опыт. В современное время к сотруднику силовых структур есть требования, это прежде всего качество и эффективность по выполнению своих служебных обязанностей.

Таким образом, коммуникативная компетентность представляет собой комплексную способность сотрудника правоохранительных органов к эффективному и конечно продуктивному, качественному социальному воздействию, применяя на практике свой и коллег опыт, который основан прежде всего на умениях и навыках. И данный опыт помогает легко налаживать контакт с большим кругом людей, при этом очень важно обмениваться информацией для того чтобы управлять сложившейся ситуацией с помощью вербальных и невербальных средств. Каждый сотрудник имеет свой индивидуальный способ освоения и переработки полученной информации. У каждого сотрудника индивидуальная мыслительная система, это прежде всего зависит от психики, от того как воспринимает воздействия и их отражает данная психика, оказанная с внешней средой.

Коммуникативная компетентность выступает одним из главных социально – психологических факторов, обеспечивающих достижение высокого уровня профессионального мастерства и успешной профессиональной деятельности. Развитие коммуникативных навыков происходит через, регулярное участие в тренингах и семинарах, программах, при этом важно учитывать индивидуальные особенности сотрудников, позволяя каждому приобрести необходимые навыки и повысить эффективность своей деятельности.

## **1.2. Специфика профессиональной коммуникации сотрудников правоохранительных органов**

Специфика профессиональной коммуникации в правоохранительных органах определяется рядом уникальных особенностей, вызванных особыми условиями труда и характером выполняемых функций.

Рассмотрим подробнее основные аспекты, отличающие этот вид коммуникации. Это прежде всего многообразие субъектов общения, потому

как сотрудники правоохранительных органов ежедневно взаимодействуют с широким кругом лиц, к ним относятся граждане различного возраста, пола, социального статуса и культурного уровня, и коллеги и руководители в иерархической структуре ведомства, также представители государственных учреждений и организаций и преступники и подозреваемые лица. Такое разнообразие партнеров по общению диктует необходимость обладать универсальными навыками адаптации к различным аудиториям.

Исследователи выделяют три уровня коммуникативной компетентности, каждый из которых отражает различные аспекты эффективного общения.

Первый уровень, к нему относится психофизиологический уровень представляет собой биологическую основу, фундамент, на котором строятся все высшие коммуникативные навыки. Он охватывает врожденные и сформированные индивидуальные особенности нервной системы сотрудника, которые напрямую определяют скорость и качество обработки информации в процессе общения.

К ключевым характеристикам этого уровня относятся:

- свойства нервной системы, это прежде всего сила, уравновешенность и подвижность нервных процессов. Сила обеспечивает устойчивость к длительным стрессовым нагрузкам и монотонии, характерным для службы, а подвижность позволяет быстро переключаться между задачами и собеседниками, что критически важно в динамичной оперативной обстановке;

- когнитивные психофизиологические показатели, к ним относятся устойчивость и концентрация внимания, способность длительное время удерживать фокус на собеседнике, не отвлекаясь на посторонние раздражители, и одновременно отслеживать невербальные сигналы (мимику, жесты);

- скорость мыслительных операций, определяет темп реакции в диалоге, способность быстро анализировать полученную информацию и формулировать адекватный ответ в условиях дефицита времени;

- характеристики памяти, объем оперативной и долговременной памяти, необходимый для запоминания деталей разговора, имен, фактов и инструкций;
- психомоторные качества, координация движений, точность моторных реакций, эти качества влияют на уверенность невербального поведения сотрудника (осанка, жестикуляция), что формирует его образ в глазах собеседника.

Совокупность этих факторов играет определяющую роль на начальном этапе коммуникации – этапе восприятия и первичной обработки информации. Недостаточная развитость психофизиологических качеств может приводить к искаженному пониманию собеседника, замедленной реакции или, наоборот, к импульсивным и неадекватным действиям, что снижает общую эффективность профессионального общения.

Второй уровень, к нему относится психологический уровень представляет собой ядро коммуникативной компетентности, отражая внутренний мир сотрудника и его личностные ресурсы. Если психофизиологический уровень – это «аппаратное обеспечение», то психологический – это «программное обеспечение», определяющее стратегию и качество взаимодействия. Здесь акцент смещается с биологических основ на индивидуально – психологические особенности личности.

Ключевыми компонентами этого уровня являются:

- эмоционально – волевая сфера, это фундамент устойчивости сотрудника в напряженных ситуациях общения;
- эмоциональный интеллект, это прежде всего способность распознавать, понимать и управлять собственными эмоциями, а также эмоциями собеседника. Это позволяет сохранять самообладание при провокациях, демонстрировать эмпатию и выстраивать доверительный контакт, даже если собеседник настроен враждебно;

– стрессоустойчивость и саморегуляция, умение контролировать свои поведенческие и вербальные реакции, не допуская импульсивных высказываний или действий под влиянием гнева, страха или раздражения;

– волевые качества, это прежде всего настойчивость, целеустремленность и решительность, необходимые для ведения сложных переговоров, убеждения оппонента и достижения поставленных служебных задач;

– мотивационно – потребностная сфера, данный блок определяет «зачем» сотрудник вступает в коммуникацию и что им движет;

– профессиональная мотивация, это непосредственное осознание значимости своей службы, стремление к справедливости и желание помочь людям служат мощным внутренним ресурсом, который помогает преодолевать коммуникативные барьеры и профессиональное выгорание;

– потребность в самоутверждении и признании: понимание этих мотивов позволяет сотруднику находить конструктивные способы их реализации в рамках закона и служебной этики, избегая конфликтного соперничества;

– когнитивно – ценностный компонент, это система взглядов, установок и целей сотрудника;

– ценностные ориентации, это конечно наличие четких моральных принципов и этических норм служит внутренним компасом, который помогает принимать верные решения в неоднозначных ситуациях и сохранять авторитет в глазах граждан;

– рефлексия, это когда сотрудник ОВД имеет способность к самоанализу, осознанию своих сильных и слабых сторон в общении. Данный навык является ключевым для профессионального роста, позволяющий корректировать свое поведение и учиться на ошибках.

Глубокое понимание этих аспектов позволяет сотруднику не только лучше ориентироваться в собственных реакциях, но и проводить

психологическую «диагностику» собеседника. Умение считывать невербальные сигналы, понимать истинные мотивы поведения человека и прогнозировать его реакции обеспечивает более глубокое понимание контекста общения и позволяет выстраивать диалог максимально эффективно.

Третий уровень, к нему относится социально – психологический уровень является надстройкой над индивидуальными особенностями и описывает, как сотрудник встраивается в систему социальных связей, как внутри служебного коллектива, так и при взаимодействии с гражданами. Если психологический уровень отвечает на вопрос «кто я?», то социально – психологический – «кто я по отношению к другим?». Именно этот уровень определяет эффективность командной работы и успешность внешних коммуникаций.

Ключевыми элементами этого уровня являются:

- социальная адаптация и ролевое поведение;
- освоение профессиональной роли, это когда каждый сотрудник знает свои должностные обязанности, но и принимать социальную роль представителя власти, это включает понимание границ полномочий, норм профессиональной этики и алгоритмов поведения в типичных и нестандартных ситуациях;
- способность переключаться между различными социальными ролями в зависимости от контекста общения (например, от роли строгого контролера при проверке документов до роли медиатора при разрешении бытового конфликта или эмпатичного собеседника при приеме заявления от пострадавшего).

Статусно – ролевая структура в коллективе, это неформальный статус, положение сотрудника в системе межличностных отношений в подразделении. Высокий неформальный статус, основанный на уважении и доверии коллег, способствует более легкому достижению консенсуса, быстрому обмену информацией и взаимопомощи.

Лидерский потенциал, это прежде всего способность брать на себя ответственность, организовывать работу группы и мотивировать коллег является важнейшим фактором поддержания боеспособности и здорового климата в коллективе.

Коммуникативная компетентность как социальный навык, активного слушания и эмпатии, умение не просто слышать, а понимать собеседника, сопереживать его проблеме (в рамках служебной целесообразности) является основой для установления психологического контакта и доверия.

Владение техниками аргументации и убеждения, это конечно способность логично и убедительно излагать свою позицию, не прибегая к давлению или агрессии, что критически важно, как при работе с гражданами, так и при проведении служебных совещаний.

Психологическая совместимость и социально – психологический климат, совместимость в группе: это мера совпадения ценностных ориентаций, характеров и темпераментов членов коллектива. Высокая совместимость минимизирует количество межличностных конфликтов и способствует слаженной работе.

Каждый сотрудник своим поведением влияет на общую атмосферу в подразделении, позитивное, конструктивное общение способствует формированию благоприятного климата, который, в свою очередь, снижает уровень стресса и повышает общую удовлетворенность службой.

Таким образом, элементы социально – психологического уровня являются связующим звеном, которое трансформирует индивидуальные навыки сотрудника в эффективную систему группового взаимодействия.

Непосредственно данные навыки активно помогают формировать элементы сотрудничества, благодаря этим элементам, это прежде всего уважение и доверие, и обладанием навыка выстраивания хороших теплых отношений при общении, помогает правильно и корректно выполнять свои профессиональные обязанности.

Для сотрудников правоохранительных органов профессионально важно уметь и меть как установить, так и расширить непосредственно любые общественные связи. Данные навыки помогают взаимодействовать с населением, быстро среагировать, когда наблюдаются любые конфликты. Чем сотрудник ОВД коммуникабельный, гибкий при общении с людьми, знает, как своими действиями, высказываниями решить возникшие вопросы, тем лучше его показатели в работе, легче выстраиваются все цепочки взаимосвязи с людьми.

В результате обзора литературы мы установили, что профессиональная деятельность сотрудников правоохранительных органов, это достаточно часто беспокойные рабочие дни, которые непосредственно бывают стрессовыми, когда сотрудник находится в сложнейших стрессовых ситуациях и он может не знать какой будет исход данной ситуации. Всегда есть серьезные риски, и данные риски конечно связаны с угрозой здоровья и жизни. Стресс испытывают непрерывно и из-за сроков выполнения поставленных задач на работе, сотрудник постоянно ответственен за происходящее вокруг, и это конечно является сильнейшей нагрузкой на нервную систему, сотруднику важно обладать высочайшим уровнем стрессоустойчивости [9].

Изучая деятельность сотрудников правоохранительной деятельности, мы видим, что все решения принимаются быстро, можно сказать достаточно мгновенно, для того чтобы решения были оперативными необходима быстрая реакция и эффективная оценка самой сложившейся ситуации, сотрудники должны обладать точностью в передаче информации.

Какую информацию сотрудник говорит, вся информация и конечно действия сотрудника являются законными, так как они обладают юридической силой и конечно несут правовые последствия, для человека которому доносится та или иная информация, любое слово сотрудника обязательно должно быть обдуманым, сформулированным.

Благодаря коммуникативной компетенции все сотрудники органов внутренних дел могут применять на практике средства по общению, данные

навыки непосредственно оказывают законное влияние на то чтобы население было осведомлено в правовом поле и могли оценить поступки какие совершили.

Роль коммуникативных навыков велика, от того насколько развиты коммуникативные навыки сотрудника отдела внутренних дел, напрямую зависит его эффективность как профессионала в своей работе. Важно обладать навыком выслушивать информацию, полученную от населения, при этом понимать смысл данной информации и конечно данный смысл должен быть правильно интерпретирован.

Потому как, благодаря правильным действиям профессионала возможно установить доверие у граждан, при этом правильные действия помогают предотвращать конфликты, при условии, если они есть.

Нужно иметь навык правильно и достаточно ясно выражать свои мысли, потому как насколько верно доносятся требования и инструкции до населения, тем меньше могут возникнуть двусмысленности и неясности. Правильно поставленная речь помогает любому человеку, а прежде всего профессионалу уходить от сложных ситуаций, которые непосредственно могут позволить избежать недопонимания и конфликтов. Каждому человеку нужно иметь навык и опыт ставить себя на место другого человека, быть эмпатичным, проявлять сочувствие, это все дает возможность сотруднику успешно налаживать с различными людьми, у которых свое мировоззрение, понимание, и реакция на стрессовые ситуации.

Сотрудники полиции благодаря коммуникативным навыкам грамотно ведут диалог, часто применяя убеждение, аргументируя и объясняя, что важно соблюдать закон, проводя беседы с населением, что нужно добровольно сотрудничать с органами внутренних дел, чтобы был порядок в обществе.

Выстраивание взаимоотношений органов внутренних дел и населения важнейшая задача общества, а работа сотрудников органов внутренних дел проходит продуктивнее если идет конструктивное общение с коллегами, разделяя ответственность и при этом достигая поставленных задач применяя

в своей работе коммуникативные навыки. Работа в правоохранительных органах сложная, зачастую бывают ситуации, которые невозможно предсказать, тогда приходится быстро реагировать и при этом важно быть спокойным, чтобы иметь возможность помогать тому, кто ждет помощи.

В профессиональной деятельности сотрудника ОВД, есть кодекс профессиональной этики, благодаря которому человек знает, как ему вести себя с коллегами или же с гражданами какое должно быть у него поведение, а при нарушении кодекса и норм в нем прописанных могут быть дисциплинарные взыскания и конечно это плохо отразится на его репутации.

От того насколько развит навык разрешать конфликты эффективно, то есть мирным путем, и распознавать данные конфликты, при этом достаточно быстро – своевременно вмешиваться, зависит многое, решение конфликта, соблюдение закона, сохранение своей собственной репутации и соблюдение кодекса профессиональной этики. Чем лучше и качественнее коммуникация, тем конечно граждане нашего общества будут испытывать доверие к органам правопорядка, потому как доверие важнейший фактор деятельности профессионала. А достаточно плохая коммуникация обязательно может привести, что население будет не довольно работой сотрудников правопорядка и конечно так происходит утрата доверие населением.

По своей специфике работы, одновременно сотрудники ОВД, решают сразу несколько задач, потому как заявления и обращения от населения о каких – либо нарушениях, поступают непрерывно. Таким образом, у сотрудников ОВД, постоянно достаточно большой объем информации, которую нужно решать, а помогают в решении данных задач организационные навыки и концентрации внимания.

Т.В. Никитина описывает три ключевых навыка профессиональных коммуникативных навыков, к ним относятся базовые способности, далее общие профессиональные качества, и конечно это специфичные компетенции, которые соответствуют сотруднику ОВД. [45]. Благодаря таким компетенциям, и навыкам сотрудники ОВД реализуют свои непосредственные функции.

Т.В. Никитина описывала в своих трудах, что в коммуникативные компетенции входит достаточно широкий спектр знаний и конечно важны еще практических умений [45].

Т.В. Никитина рассматривала коммуникативные навыки как умение в нужный момент эффективно применять те знания и навыки, которые можно применить строго в рамках служебной коммуникации. Среди этих навыков выделяют – соблюдение норм профессиональной этики, поведение строго деловое, потому как сотрудник находится при исполнении своих профессиональных обязанностей, обязательно нужно быть деликатным, уважительное отношение и к коллегам и гражданам, при этом важно соблюдать все общепринятые принципы делового поведения. Также автор отмечала что важно учитывать культурные различия и традиции разных народов России. Важно быть толерантным ко всем этническим, социальным группам и религиозным конфессиям [45].

В ходе анализа литературы мы установили, что сотрудники ОВД должны обладать коммуникативными навыками, быть гибкими в общении, чтобы суметь содействовать достижению согласия и взаимопонимания среди представителей различных национальностей и вероисповеданий, при этом важно избегая действий, которые могут причинить вред или способны поставить под сомнение честность сотрудника, потому как репутация важна и сотруднику, и самим органам внутренних дел. Сотрудники ОВД выстраивают общение через вежливость, доброжелательность, они конечно должны быть сдержанными эмоционально и внимательны безусловно к населению и частности к окружающим.

Таким образом, проанализировав в психологии проблему изучения профессиональной коммуникации сотрудников правоохранительных органах, мы пришли к выводу, что для успешной профессиональной деятельности, нужны развитые коммуникативные навыки, так как они повышают надежность, качество общения, снижается напряженность в обществе, и тогда общество всегда сохраняет высокое доверие к профессионалам ОВД.

### **1.3. Анализ отечественного и зарубежного опыта исследования проблемы**

Как показывает анализ научной литературы, что проблема развития коммуникативных навыков сотрудников ОВД достаточно активно изучалась большим количеством отечественных авторов, так же данной теме уделяли внимание и зарубежные специалисты. Далее мы рассмотрим значимые направления в изучаемой теме и конечно выводы по данным исследованиям.

Многие российские ученые изучали тему коммуникативной компетенции в психологии. Многие ученые внесли большой вклад в изучение этой проблемы, они установили, что коммуникативная компетентность и навыки сотрудников органов внутренних дел влияют на эффективность их профессиональной деятельности. А, непосредственно, низкий уровень коммуникативных навыков приводит к значительному росту конфликтных ситуаций, также происходит ухудшение психологического климата, и после, происходит активное снижению качества обслуживания граждан сотрудниками правоохранительных органов.

Проблема по активному развитию коммуникативной компетенции и коммуникативных навыков интенсивно исследуется учеными педагогических и психологических наук. Работы известных исследователей, таких как Б.Ф. Ломов и А.А. Леонтьев, подтверждают центральную роль коммуникации в процессах социального взаимодействия. Авторы Г.М. Андреева и А.Б. Добрович обращают особое внимание на концепцию коммуникативной способности, определяя ее как ключевой фактор успешного общения [25].

В исследованиях, проведенных в области психологии, термин «коммуникативность» трактуется как «способность человека вступать в коммуникацию и эффективно осуществлять процесс общения». Эту позицию разделяют такие известные ученые, как А.Б. Добрович и Г.М. Андреева [25]. Концепция общения, разработанная Г.М. Андреевой, основывается на

комплексе коммуникативных умений, благодаря которым личность обретает способность эффективно взаимодействовать с окружающими. Согласно данной теории, именно путем приобретения и совершенствования коммуникативных навыков индивиду удастся полноценно развиваться и достигать продуктивных результатов в общении [75].

Подтверждая важность развития коммуникативной компетентности и навыков общения в рамках профессиональной подготовки и переподготовки сотрудников органов внутренних дел, целесообразно поддержать точку зрения М.Х. Машекуашевой. Она верно подчеркивает, что указанные качества представляют собой неотъемлемый элемент общей культуры общения и выступают важнейшим социально – психологическим фактором успеха в профессиональной деятельности сотрудников правоохранительных органов. Соответственно, высокий уровень развития коммуникативной компетенции, и развитие коммуникативных навыков приобретает особую значимость в работе сотрудников, и его непрерывное совершенствование должно обеспечиваться на всех этапах образовательного и рабочего процесса в системе органов внутренних дел [17]. Автор Т.Н. Буковцева описывала навыки общения сотрудников органов внутренних дел.

Основные принципы концепции Буковцевой:

- знание основ психологии общения, правовых норм, регулирующих деятельность сотрудников полиции, умение анализировать ситуации и применять полученные знания на практике;
- навыки вербального и невербального общения, активное слушание, управление эмоциями, разрешение конфликтов;
- накопленный опыт успешного взаимодействия с разными людьми.

Достаточно пристальное внимание уделяется тому какие есть характерные черты у профессии сотрудника силовых структур. Это прежде всего очень высокая эмоциональная нагрузка, ежедневные стрессовые ситуации, и данные ситуации, очень важно непрерывно самостоятельно

контролировать, а контролю помогают коммуникативные навыки. Этот процесс должен строиться с учетом строгой специфики правоохранительной деятельности, которая кардинально отличает ее от повседневного или делового общения.

Ключевые принципы организации такой подготовки включают:

- интеграцию в систему служебной подготовки, обучение навыкам коммуникации не должно быть изолированным курсом, оно должно быть органично встроено в программы первоначальной подготовки, курсов повышения квалификации и служебной аттестации, переплетаясь с изучением законодательства, тактики и служебной этики;

- тренинги и практические занятия должны строиться не на абстрактных примерах, а на максимально приближенных к реальности кейсах, при общении с гражданами в стрессовых и конфликтных ситуациях (агрессивные нарушители, потерпевшие в состоянии аффекта);

- при проведении следственных и допросных действий – установление психологического контакта, получение достоверной информации;

- при взаимодействии в составе нарядов и групп – обмен информацией по радиации, невербальные сигналы, координация совместных действий).

Коммуникативная компетентность сотрудника полиции всегда ограничена рамками закона, а в рамках подготовки необходимо делать упор на том, как вести диалог, соблюдая права граждан, не выходя за пределы своих полномочий, и действуя строго в рамках служебного этикета, даже при провокационном поведении оппонента.

Использование активных методов обучения, наиболее эффективными форматами являются, тренинги, которые непосредственно направлены на отработку конкретных навыков (например, «активное слушание», «техника задавания вопросов», «управление конфликтом»), так же деловые и ролевые игры, позволяющие смоделировать сложные переговорные процессы или конфликтные взаимодействия, и анализ видеозаписей, это прежде всего разбор

реальных или смоделированных диалогов для выявления ошибок и поиска оптимальных стратегий поведения. Далее индивидуальное консультирование и коучинг, для работы над личными коммуникативными барьерами и особенностями конкретного сотрудника. Важна непрерывность и пролонгированность, потому как, развитие коммуникативных навыков – это процесс, не заканчивающийся после академии, он должен поддерживаться на протяжении всей службы через систему наставничества, регулярные курсы повышения квалификации и самообразовательную деятельность сотрудника.

Таким образом, системный подход к развитию коммуникативных навыков, основанный на моделировании реальных служебных задач и интеграции психологической подготовки в общий контекст служебной деятельности, способен сформировать у сотрудника устойчивые и эффективные коммуникативные компетенции, необходимые для качественного выполнения его профессиональных обязанностей.

Т.Н. Буковцова считала, что есть необходимость внедрения инновационных технологий обучения, направленных на повышение уровня коммуникативной компетентности и развития коммуникативных навыков, через разработку учебных курсов и методических материалов, тренингов, применение кейс методик. [10 стр. 85].

Отечественная психологическая наука уделяет пристальное внимание проблемам профессиональной коммуникации в силовых структурах, рассматривая ее не просто как навык, а как ключевой компонент профессионализма и залог успешной служебной деятельности. Исследования в этой области носят комплексный характер и направлены на создание научно обоснованных систем подготовки сотрудников.

Ключевые направления исследований и вклад отечественных ученых можно структурировать следующим образом:

Теоретическое осмысление специфики профессионального общения представлено следующими авторами. Ученые (например, И.В. Грошев, А.М. Столяренко) подчеркивают, что коммуникация в правоохранительной среде

имеет свою ярко выраженную специфику [59]. Она всегда носит субъект – объектный или субъект – субъектный характер в условиях асимметрии власти, строгой регламентации и высокого психоэмоционального напряжения. В отличие от гражданского общения, здесь цена ошибки – это эскалация конфликта, нарушение прав граждан или угроза жизни и здоровью самого сотрудника. Поэтому исследования фокусируются на выявлении психологических закономерностей общения в экстремальных и конфликтных ситуациях.

Разработка моделей и структур коммуникативной компетентности, в работах таких исследователей, как А.В. Дулов, В.Л. Васильев, коммуникативная компетентность сотрудника полиции рассматривается как многокомпонентная структура. Она включает в себя не только владение речью, но и развитую наблюдательность (умение «читать» невербальные сигналы), способность к эмпатии и децентрации (умение встать на место другого), навыки психологического воздействия и убеждения, а также высокую стрессоустойчивость и саморегуляцию [11стр.38].

На основе теоретических разработок создаются конкретные психотехнологии для подготовки личного состава. Это включает:

- диагностические методики, которые подходят для оценки уровня коммуникативных способностей кандидатов на службу и действующих сотрудников;
- разработку программ социально – психологических тренингов, которые направлены на отработку навыков установления контакта, ведения переговоров с преступниками, профилактики и разрешения конфликтов;
- создание систем профессионально – психологического отбора, где происходит оценка коммуникативного потенциала является одним из важнейших критериев.

При этом важно сделать акцент на морально – нравственном элементе общения, потому как важной особенностью отечественных исследований

является неразрывная связь коммуникативных навыков с вопросами профессиональной этики и деонтологии. Ученые подчеркивают, что эффективность взаимодействия с гражданами напрямую зависит от способности сотрудника вызывать доверие, проявлять такт, выдержку и уважение, формируя тем самым позитивный образ правоохранительной системы в обществе.

Таким образом, усилия отечественных ученых направлены на создание целостной системы подготовки, которая позволяет сотруднику не просто заучивать алгоритмы поведения, а понимать психологические механизмы общения, гибко реагировать на изменения ситуации и действовать профессионально и гуманно в любых условиях.

Зарубежные исследования делают акцент на формировании эмоционального интеллекта, управлении стрессом и обучении методикам предотвращения конфликтов.

Некоторые российские исследователи отмечают, что существующие образовательные программы подготовки сотрудников органов внутренних дел недостаточно учитывают необходимость развития коммуникативных навыков. Рекомендуют внедрять специализированные модули и дисциплины, направленные на повышение уровня коммуникативной компетентности и развития коммуникативных навыков.

Зарубежные исследования также обращают внимание на проблему развития коммуникативных навыков сотрудников органов внутренних дел. Делл Хаймс (Dell Hymes) внес существенный вклад в развитие теории коммуникации, предложив концепцию «коммуникативной компетенции». Он утверждал, что помимо владения языком (грамматическими правилами и лексикой), необходимо учитывать социальные и культурные контексты, в которых используется язык. Согласно Хаймсу, коммуникативная компетенция подразумевает обладать коммуникативными навыками, это прежде всего понимать и создавать связные и последовательные высказывания, человек должен владеть навыками построения текста, поддержания разговора,

перехода от одной темы к другой и адекватного завершения беседы (общения). Что сотрудник органов внутренних дел, как и любой человек должен иметь коммуникативные навыки. В стиль общения входит непосредственно выбор тона голоса, интонация очень важна в речи, потому как это прежде всего настрой на коммуникацию. Важно так же учитывать менталитет, можно сказать культурную особенность людей с кем выстраиваются коммуникации, потому как у каждого человека есть свой культурный код, свой уровень сознания, уровень образованности, профессионализм, опыт. Благодаря всему перечисленному формируется человек, и с данным человеком обязательно нужно выстраивать коммуникации, чтобы общение с ним было правильное, эффективное и конечно приводило к положительному результату.

В изданиях зарубежных, американские специалисты высказывают свое мнение о значимости постоянного обучения, и то что очень важно повышать свой уровень квалификации, это надо делать для того чтобы сотрудники росли и на постоянной основе могли повышать свою квалификации. Например, сюда входят важнейшие учебные программы, и данные программы помогают освоить непосредственно практику межкультурного общения, то как нужно разрешать и преодолевать конфликты, используя в своей работе кризисное вмешательство, для решения быстро значимых вопросов.

При анализе трудов британских исследователей, мы выявили, что данные исследователи акцентируют внимание на важности самой интеграции коммуникативных навыков, и навыки эти оказывают помощь в общей подготовке сотрудников. Ими предлагаются программы, в которых гармонично чередуются непосредственно сами теоретические знания и практические упражнения, и данные знания, и упражнения, помогают отточить свои навыки в процессе учебы и работы, благодаря этому выстраивается эффективное общение.

Немецкие ученые достаточно подробно описывают опыт своих исследований, что с сотрудниками органов внутренних дел, важно проводить занятия с применением методик обучения, и данные игровые методики

должны показывать ситуации, в которых отражены реальные события, помогающие в работе выйти из стрессовых ситуаций как можно быстрее, при этом важно оставаться стрессоустойчивыми, не навредив своему здоровью, решая рабочие вопросы.

Таким образом, проведенный анализ зарубежного и отечественного опыта, описывает важность многостороннего подхода при развитии коммуникативных навыков. Важно, на постоянной основе, обучать сотрудников, применять разного рода методики, которые помогут решать вопросы возникшие в процессе работы, при этом оставаясь стрессоустойчивым профессионалом, который понимает какие навыки в работе надо применять для положительного результата той или иной ситуации, потому как работа в органах внутренних дел важна и сложна, а эффективность данной деятельности зависит напрямую от коммуникаций, выстроенных с коллегами, населением и обществом в целом.

## Выводы по первой главе

1. Коммуникативные навыки общения – это прежде всего социально психологическое качество любого человека, благодаря данному качеству обеспечивается правильное и при этом качественное взаимное общение в обществе, оно непосредственно показывает насколько тот или иной человек способен выстраивать общение с множеством контактов, передавать и обмениваться информацией, держать под пристальным контролем все сложные ситуации, а для разрешения конфликтов применять как вербальные, так и невербальные средства общения.

В профессиональной деятельности коммуникативные навыки являются одним из основных факторов, определяющих уровень квалификации и успешность в служебной деятельности. Развитие этих навыков происходит благодаря регулярному участию в тренингах и семинарах. При этом необходимо учитывать индивидуальные особенности сотрудников, что позволяет каждому наиболее эффективно развивать необходимые навыки и повышать продуктивность своей деятельности.

2. Рассматривая профессиональную коммуникацию в правоохранительных органах, мы видим, что у нее достаточно сильно видна специфика, и данная специфика это прежде всего экстремальные условия службы, обязанность быть высокоответственным, коммуникабельным из-за большого разнообразия контактов общения, а его качество деятельности как сотрудника имеет прямую зависимость от его коммуникативных навыков.

Проведя полный анализ, мы пришли к выводу, что коммуникативная компетентность является многоуровневой структурой, включающая:

- психофизиологический уровень;
- психологический уровень;
- социально – психологический уровень.

Ключевыми профессиональными навыками сотрудников ОВД являются способность активно слушать, ясно и однозначно выражать свои мысли,

обосновывать свою точку зрения, проявлять эмпатию и разрешать конфликты мирным способом. От того как сотрудник излагает мысли и может аргументировать свою позицию, далее непосредственно проявлять эмпатию, решаются возникшие конфликты, при этом всегда важно соблюдать нормы профессиональной этики, уметь правильно разговаривать, убеждать, данные перечисленные навыки помогают поддерживать доверие к органам правопорядка.

Развитие указанных компетенций является не просто желательным качеством, а критически важным фактором для обеспечения личной безопасности сотрудника, успешного выполнения служебных задач и поддержания высокого уровня доверия граждан к правоохранительной системе.

3. Анализ научной литературы, как отечественной, так и зарубежной, свидетельствует о недостаточной изученности проблемы развития коммуникативных навыков сотрудников органов внутренних дел. Исследователи едины во мнении, что коммуникативная компетентность является не просто желательным качеством, а ключевым фактором, напрямую влияющим на эффективность профессиональной деятельности, психологический климат в коллективе и уровень доверия граждан к правоохранительной системе, что в целом указывает на развитие коммуникативных навыков.

## **ГЛАВА 2. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ КОММУНИКАТИВНЫХ НАВЫКОВ СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ**

### **2.1. Организация и описание методов исследования**

Целью данного исследования выступает разработка и апробация психологической программы, направленной на развитие коммуникативных навыков сотрудников органов внутренних дел.

Для достижения поставленной цели в ходе эмпирического этапа исследования решались следующие задачи:

1. Сформировать выборку сотрудников, и подобрать методики диагностики коммуникативной компетентности сотрудников органов внутренних дел.

2. Провести психодиагностическую работу с участниками исследования, проанализировать результаты исследования и сделать выводы о состоянии коммуникативных навыков сотрудников органов внутренних дел.

Выборку исследования составили 40 сотрудников органов внутренних дел в возрасте от 28 до 40 лет. Участвовали в исследовании как мужчины, так и женщины. Для чистоты эксперимента испытуемые были поделены на две группы по 20 участников.

В соответствии с поставленными задачами, нами был составлен план исследования, который включает в себя следующие этапы:

Исследование проводилось в четыре этапа с сентября 2024 года по март 2026 года.

Первый этап – подготовительный (сентябрь 2024 г. - май 2025 г.). На первом этапе проходило изучение и анализ психологической литературы по проблеме исследования.

Второй этап (сентябрь 2025 г. - ноябрь 2025 г.). Осуществлялся подбор диагностического инструментария, проведение констатирующего этапа эксперимента с количественным и качественным анализом полученных

результатов исследования по выявлению особенностей коммуникативных навыков сотрудников органов внутренних дел.

Третий этап (декабрь 2025 г. - февраль 2026 г.). Теоретическое обоснование, разработка и реализация психологической программы по развитию коммуникативных навыков сотрудников органов внутренних дел.

Четвертый этап (март 2026 г. - май 2026 г.). Сравнительный количественный и качественный анализ полученных результатов исследования. Определение эффективности реализации психологической программы по развитию коммуникативных навыков сотрудников органов внутренних дел. Формулирование выводов. Оформление текста работы.

Результаты эмпирического исследования позволили сделать соответствующие выводы о подтверждении или опровержении выдвинутой гипотезы.

В своей работе мы использовали следующие методики исследования:

1. Методика «Способность к самоуправлению» Н.М. Пейсахов, автор Н.М.Пейсахов, (1998г) [50].

2. Методика «Ориентационные стили профессионально – деятельностного общения», разработана Г.М. Мануйловым и Н.П. Фетискиным. (2002г) [77].

3. Методика «Коммуникативные и организаторские склонности» (КОС-2) авторы В.В. Синявский и В.А. Федорошин, (2001г) [57].

4. Методика К. Томаса – Р. Килманна на выявление ведущего поведения в конфликтной ситуации (в адаптации Н.В. Гришиной), (2008г) [20].

1. Методика «Способность к самоуправлению» Н.М. Пейсахов (Приложение 1) предназначена для изучения способностей к самоуправлению. Анкета дает возможность узнать о способностях владеть собой в различных ситуациях. Респонденту предлагается анкета с утверждениями, на которые нужно ответить «да» или «нет».

Методика позволяет оценить сформированность восьми этапов самоуправления (от анализа ситуации до коррекции действий) и определить общий уровень развития этого навыка.

Способность к самоуправлению развивается в два этапа. Сначала формируется горизонтальная структура – человек осваивает восемь последовательных этапов:

- анализ противоречий (оценка ситуации).
- прогнозирование (предвидение последствий).
- целеполагание (постановка цели).
- планирование (выбор средств и последовательности действий).
- выработка критериев оценки (определение показателей успеха).
- принятие решения (переход к действию).
- самоконтроль (отслеживание хода выполнения).
- коррекция (исправление ошибок и корректировка действий).

После освоения этих этапов система самоуправления переходит к саморегуляции – закреплению эффективных способов поведения.

Обработка результатов:

- подсчитывается количество ответов «да» и «нет» по строкам анкеты.
- суммируются баллы по каждому этапу и по всему тесту.

Итоговый показатель сравнивается с психодиагностической шкалой, где выделяются пять уровней развития способности к самоуправлению: низкий, ниже среднего, средний, выше среднего, высокий. Анализируется выраженность каждого из восьми звеньев, что позволяет выявить сильные и слабые стороны системы самоуправления личности.

4. Методика «Ориентационные стили профессионально – деятельностного общения» Г.М. Мануйлов и Н.П. Фетискин (Приложение 2).

Методика предназначена для диагностики доминирующего стиля профессионального общения. Она позволяет определить, на что человек ориентируется в первую очередь: на результат, на процесс, на людей или на перспективу.

Опросник включает 80 утверждений. Результаты обрабатываются по четырем шкалам (стилям):

Стиль 1. Ориентация на действие: прагматизм, решительность, фокус на результатах и достижениях.

Стиль 2. Ориентация на процесс: систематичность, внимание к деталям, планированию и процедурам.

Стиль 3. Ориентация на людей: эмпатия, командная работа, внимание к человеческим отношениям и сотрудничеству.

Стиль 4. Ориентация на перспективу: фокус на идеях, инновациях, концепциях и будущем.

Испытуемому предлагается выбрать одно утверждение из каждой пары (всего 40 пар), которое наиболее соответствует его поведению. Пропусков быть не должно.

Обработка и интерпретация:

Подсчитывается количество баллов по каждому стилю (максимум – 20 баллов).

Преобладающим считается стиль, набравший наибольшее количество баллов.

Если два стиля набрали одинаковое количество баллов, значит, они оба доминируют у человека.

Эта методика позволяет составить профиль коммуникативных предпочтений личности и использовать эти данные для развития профессиональных навыков и построения эффективной команды.

5. Методика «Коммуникативные и организаторские склонности» (КОС – 2) В.В. Синявский и В.А. Федорошин. Диагностика коммуникативных и организаторских склонностей, (2001г) (Приложение 3).

Диагностика уровня развития коммуникативных (умение устанавливать контакты, общительность) и организаторских (инициативность, умение влиять на людей) способностей личности.

Респонденту предлагается 40 вопросов, на которые нужно ответить «да» или «нет». Время выполнения – 10 – 15 минут.

Обработка: подсчитывается количество совпадений ответов с ключом.

Оценка проводится по двум отдельным шкалам:

- коммуникативные склонности;
- организаторские склонности.

Результат, определяется уровень выраженности каждой из способностей (низкий, средний, высокий).

6. Методика К.Томаса – Р.Килмана на выявление ведущего поведения в конфликтной ситуации (в адаптации Н.В. Гришиной) (Приложение 4).

Методика разработана для определения типичных стилей поведения человека в конфликтных ситуациях.

Респондент выбирает один из двух вариантов ответа в 30 парах утверждений. Результаты подсчитываются по пяти шкалам:

1. Соперничество (конкуренция) – стремление добиться своего в ущерб другому.
2. Сотрудничество – поиск решения, удовлетворяющего обе стороны.
3. Компромисс – взаимные уступки.
4. Избегание – уход от конфликта.
5. Приспособление – жертва своим интересам ради другого.

Преобладающий стиль определяется по наибольшему количеству баллов.

Важно подчеркнуть, что при проведении исследования следует учитывать этические аспекты: необходимо гарантировать анонимность и конфиденциальность ответов, чтобы сотрудники могли свободно выразить свои искренние мысли и чувства. Главной задачей на данном этапе является акцентирование важности и ценности мнения каждого человека. Инструкции должны быть понятными и лаконичными, чтобы упростить процесс заполнения и повысить вероятность завершения опроса. Всем участникам

было объяснено, что участие в тестирование является добровольным и конфиденциальным.

## 2.2. Анализ результатов констатирующего этапа эксперимента

На данном этапе эмпирического исследования перед нами стояла цель – выявить уровень развития коммуникативных навыков сотрудников органов внутренних дел. Для достижения поставленной цели мы использовали пакет из 4 диагностических методик, все полученные данные были занесены в таблицы.

Для дальнейшего удобства, было принято решение, демонстрировать данные результаты по двум группам: экспериментальной группы 1 (Э.Г. – 1) и экспериментальной группы 2 (Э.Г. – 2).

В таблице 1 представлены результаты по методике «Способность к самоуправлению» Н.М. Пейсахов.

Таблица 1. Уровни способности к самоуправлению сотрудников ОВД по методике «Способность к самоуправлению» Н.М. Пейсахов

Способность к самоуправлению	Экспериментальная группа 1		Экспериментальная группа 2	
	%	количество респондентов	%	количество респондентов
Ниже среднего	10	2	15	3
Средний	50	10	45	9
Выше среднего	30	6	35	7
Высокий	10	2	5	1

Как мы видим из таблицы 1, уровнем ниже среднего способности к самоуправлению обладают 10% (2) сотрудников экспериментальной группы 1 и 15% (3) из экспериментальной группы 2, соответственно. Данные показатели говорят о частых ошибках в управлении собой, недостаточной способности адаптироваться к изменениям.

Средним уровнем способности к самоуправлению обладают 50% (10) сотрудников экспериментальной группы 1 и соответственно 45% (9) из экспериментальной 2. Средний уровень – удовлетворительный уровень самоуправления, показывает базовые умения ставить цели и корректировать действия.

Уровнем способности к самоуправлению выше среднего обладают 30% (6) сотрудников экспериментальной группы 1 и 35% (7) сотрудников экспериментальной группы 2. У данных сотрудников развиты навыки управления эмоциями и действиями, эффективное целеполагание и самоконтроль.

Высокий уровень к способности самоуправления наблюдается у 10% (2) сотрудников экспериментальной группы 1 и 5% (1) сотрудников соответственно экспериментальной группы 2. У данной категории сотрудников присутствует высокая степень самоорганизации, способности к адаптации и самостоятельному решению сложных задач.

На рисунке 1 представлена сводная гистограмма по результатам данной диагностики в %.

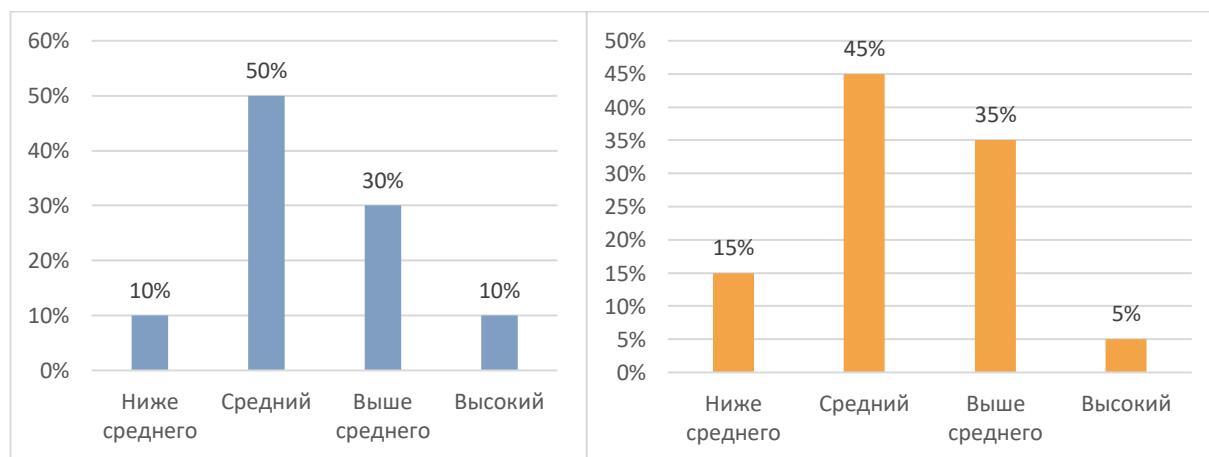


Рисунок 1. Результаты исследования способности к самоуправлению сотрудников ОВД Э.Г. – 1 и Э.Г. – 2 по методике «Способность к самоуправлению» Н.М. Пейсахов (констатирующий этап)

Из полученных результатов видно, что большинство сотрудников органов внутренних дел обладают средним уровнем способности к самоуправлению.

Средний уровень саморегуляции сотрудников органов внутренних дел может сказываться на их коммуникацию следующим образом:

1. Непоследовательность в общении. В привычной обстановке коммуникация может быть достаточно эффективна, однако при неожиданном осложнении обстановки или возникновении разногласий сотрудник может проявлять нетерпимость, терять внимание к собеседнику, перебивать его или допускать ошибки в формулировках.

2. Проблемы с управлением конфликтами. Сотрудник может сталкиваться с трудностями в конструктивном разрешении конфликтов. Вместо поиска компромиссов он может либо избегать конфронтации, либо реагировать эмоционально, что усугубляет ситуацию.

3. Ограниченная адаптивность в коммуникации. Сотруднику может быть сложно подстроиться под стиль общения различных людей или адаптироваться к изменяющимся условиям диалога.

4. Возможность «срывов» или нежелательных проявлений. В стрессовых коммуникативных ситуациях могут легко и быстро возникать эмоциональные реакции: повышение голоса, раздражение, неаргументированная критика.

Таким образом, мы выявили, что средний уровень способности к самоуправлению показывает, что коммуникативные навыки сотрудников органов внутренних дел могут быть нестабильными и зависимыми от внешних обстоятельств. Они могут быть адекватными в привычной обстановке, но требуют дополнительного развития для обеспечения высокой эффективности при неожиданном осложнении обстановки и сложных стрессовых коммуникативных ситуациях.

Далее нами изучался доминирующий стиль профессионального общения. Исследование проводилось с помощью диагностической методики

«Ориентационные стили профессионально – деятельностного общения». Г.М. Мануйлов и Н.П. Фетискин. Результаты представлены в таблице 2.

Таблица 2. Доминирующий стиль профессионального общения сотрудников ОВД по методике «Ориентационные стили профессионально – деятельностного общения» Г.М. Мануйлов и Н.П. Фетискин

Стиль	Экспериментальная группа 1		Экспериментальная группа 2	
	%	количество респондентов		%
Ориентация на действие	20	4	25	5
Ориентация на процесс	40	8	35	7
Ориентация на людей	25	5	15	3
Ориентация на перспективу	15	3	25	5

Как видно из таблицы 2 наблюдается выраженная акцентуация на стиль «Ориентация на процесс», к этому стилю относятся 40% (8) сотрудников органов внутренних дел экспериментальной группы 1 и 35% (7) из экспериментальной группы 2. Для сотрудника ОВД данного стиля важна системность, логика, детали и следование процедуре. Он ориентирован на факты, доказательства и хронологию. Его речь размеренная, структурированная, сухая. Его коммуникация жестко привязана к букве закона. С трудом переключается в нестандартных ситуациях. Может упустить важные эмоциональные детали, которые не вписываются в его логическую схему.

Далее распределились показатели по стилям:

– Ориентация на действие 20% (4) сотрудников экспериментальной группы 1 и 25% (5) соответственно из экспериментальной группы 2. Сотрудники стиля «Ориентация на действие» максимально нацелены на быстрый результат. В коммуникации они ценят краткость, конкретику, энергичность. Речь директивна, наступательна, лишена «лирики». Умеют четко отдавать приказы и доминировать в контакте. Присущ низкий навык слушания. В ситуациях, где нужно «разговорить» свидетеля или успокоить потерпевшего, такой стиль может вызвать отторжение и блокировку информации.

– Ориентация на людей 25% (5) сотрудников экспериментальной группы 1 и 15% (3) сотрудников из экспериментальной группы 2. Приоритетом стиля «Ориентация на людей» является эмоциональный климат, чувства собеседника и установление доверительных отношений. Сотрудники ОВД данного стиля проявляют симпатию, стремятся к сотрудничеству и поддержке. Обладают высоким навыком установления психологического контакта. Умеют расположить к себе. Однако, есть риск потери профессиональной дистанции. Сложности в применении мер принуждения из-за сочувствия к правонарушителю.

– Ориентация на перспективу 15% (3) сотрудников экспериментальной группы 1 и 25% (5) соответственно, экспериментальной группы 2. Сотрудник стиля «Ориентация на перспективу» смотрит «над ситуацией», ищет скрытые смыслы, альтернативные варианты и долгосрочные последствия. Он склонен к анализу, гипотезам и творческому подходу к решению задач. Эффективен в сложных многоходовых переговорах и аналитической работе. Но, в ситуации, где нужно действовать «здесь и сейчас», может слишком долго анализировать варианты вместо того, чтобы отдать четкую команду.

На рисунке 2 представлена сводная гистограмма по результатам данной диагностики в %.

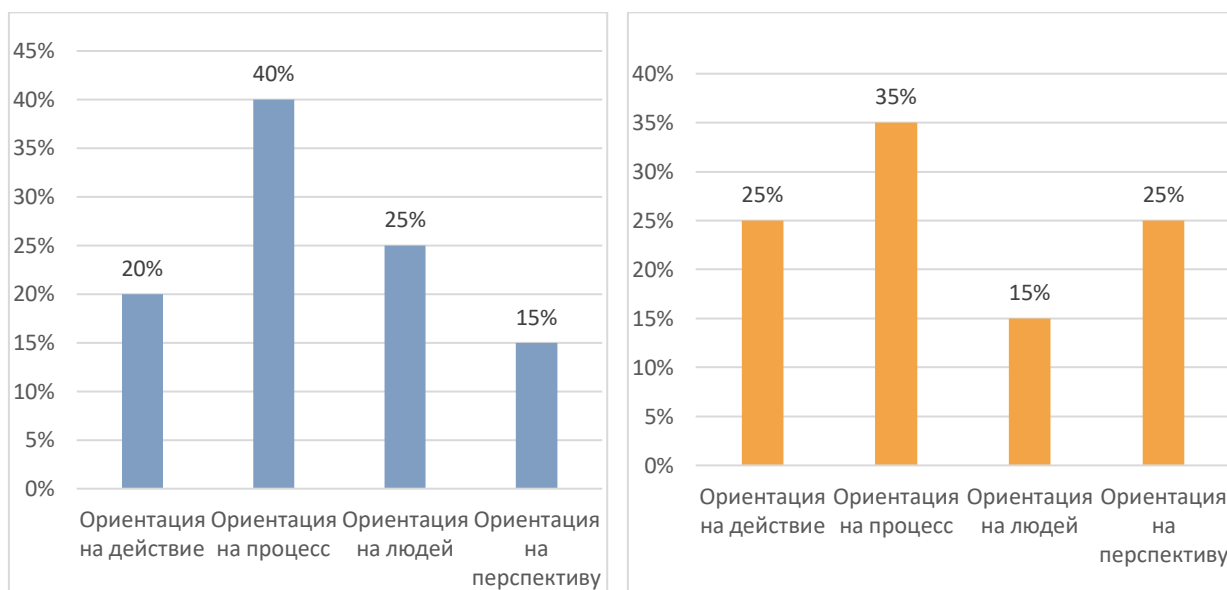


Рисунок 2. Результаты исследования доминирующего стиля профессионального общения сотрудников ОВД Э.Г. – 1 и Э.Г. – 2 по методике «Ориентационные стили профессионально – деятельностного общения» Г.М. Мануйлов и Н.П. Фетискина (констатирующий этап)

Из полученных результатов видно, что преобладающим стилем общения, является стиль «Ориентация на процесс». Стиль общения у данной категории сотрудников ОВД – обстоятельный, детализированный. Стремление выяснить все нюансы, придается значениям причинам и следствиям.

Следующим этапом нашего эмпирического исследования была диагностика коммуникативных и организаторских склонностей по методике «Коммуникативные и организаторские склонности» (КОС – 2) В.В. Синявский и В.А. Федорошин.

Таблица 3. Распределение уровней коммуникативных и организаторских склонностей сотрудников ОВД по методике «Коммуникативные и организаторские склонности» (КОС – 2)

Уровни проявления склонностей	Экспериментальная группа 1		Экспериментальная группа 2	
	%	количество респондентов	%	количество респондентов

Очень низкий	0	0	0	0
Низкий	5	1	10	2
Средний	50	10	45	9
Высокий	30	6	25	5
Высший	15	3	20	4

Как видно из таблицы 3 высшим уровнем коммуникативных и организаторских склонностей по методике «Коммуникативные и организаторские склонности» (КОС – 2) обладали 15% (3) сотрудников органа внутренних экспериментальной группы 1 и 20% (4) сотрудников из экспериментальной группы 2. Данный показатель свидетельствует о сформированной потребности в коммуникативной и организаторской деятельности. Сотрудники из этой категории непринужденно ведут себя в новом коллективе, инициативны. Отстаивают свое мнение и добиваются принятия своих решений.

Высоким уровнем коммуникативных и организаторских склонностей по методике «Коммуникативные и организаторские склонности» (КОС – 2) обладали 25% (5) сотрудников экспериментальной группы 2 и, соответственно, 30% (6) экспериментальной группы 1. Данная категория сотрудников органов внутренних дел стремится расширить круг своих знакомых, помогают близким и друзьям, проявляют инициативу в общении, способны принимать решения в трудных, нестандартных ситуациях.

Средним уровнем коммуникативных и организаторских склонностей по методике «Коммуникативные и организаторские склонности» был выявлен у 50% (10) сотрудников правоохранительных органов экспериментальной группы 1 и соответственно 45% (9) сотрудников из экспериментальной группы 2. Данные показатели уровня коммуникативных и организаторских склонностей говорят о стремлении к контактам с людьми, отстаивании своего

мнения. Однако потенциал их склонностей не отличается высокой устойчивостью.

К категории низкого уровня коммуникативных и организаторских склонностей по методике «Коммуникативные и организаторские склонности» относились 10% (2) сотрудника экспериментальной группы 2 и 5% (1) сотрудников экспериментальной группы 1. Данная категория сотрудников не стремятся к общению, предпочитают проводить время наедине с собой. В новой компании или коллективе чувствуют себя скованно. Испытывают трудности в установлении контактов с людьми. Не отстаивают своего мнения. Редко проявляют инициативу, избегают принятия самостоятельных решений.

Очень низкий уровень коммуникативных и организаторских склонностей по методике «Коммуникативные и организаторские склонности» в ходе проведения диагностики выявлен не был.

На рисунке 3 представлена сводная гистограмма по результатам данной диагностики в %.

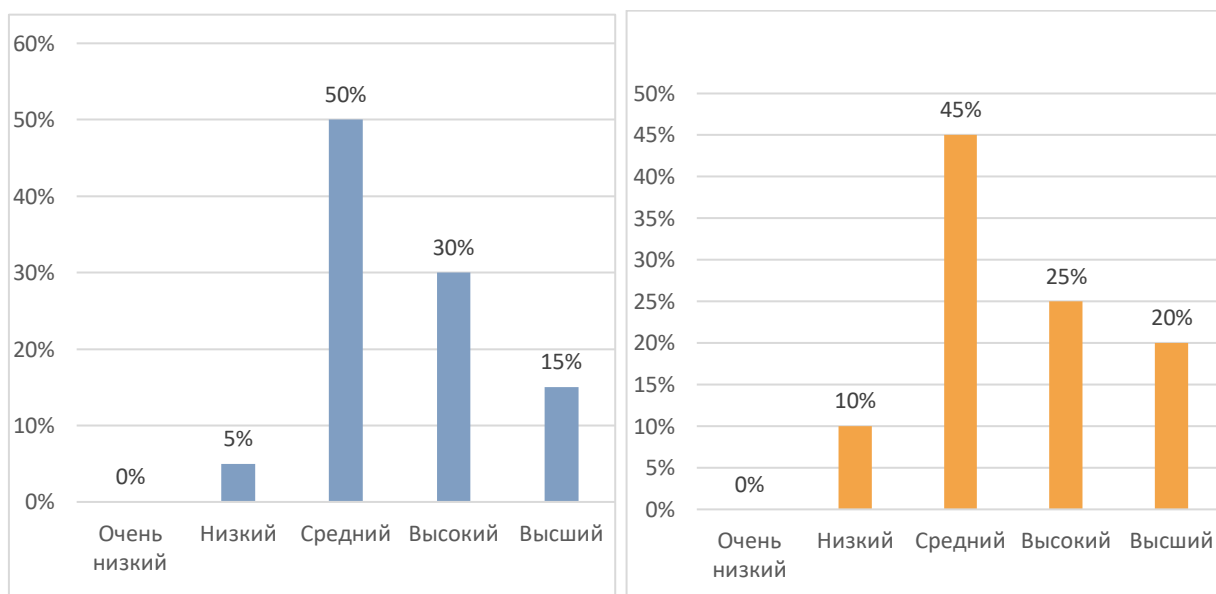


Рисунок 3. Результаты исследования уровней коммуникативных и организаторских склонностей сотрудников Э.Г. – 1 и Э.Г. – 2 по методике «Коммуникативные и организаторские склонности» (констатирующий этап)

Из полученных результатов видно, что большинство сотрудников правоохранительных органов в возрасте от 28 до 40 лет из экспериментальной

группы 2 и 1 обладают средним уровнем коммуникативных и организаторских склонностей.

Средний уровень коммуникативных и организаторских склонностей сотрудников органов внутренних дел может влиять на коммуникацию следующим образом:

Сотрудник взаимодействия с людьми не избегает, но собственная активность в установлении контактов невысокая. Не стремится к общению ради самого общения. Инициатором общения становится в основном в ситуациях, глубоко затрагивающих личные интересы.

Сотрудник способен понятно излагать свои мысли, подготовить отчет. Однако при возникновении неожиданных острых дискуссий ему может не хватать гибкости и убедительности.

Поведение в конфликтных ситуациях – старается сглаживать конфликтные ситуации, избегает острых углов. Его коммуникация в стрессе остается вежливой, но может стать формальной.

Далее, нами был изучен стиль поведения в конфликтной ситуации, с помощью методики К. Томаса – Р. Климанна на выявление ведущего поведения в конфликтной ситуации.

Полученные по данной методике результаты представлены в таблице 4. Таблица 4. Стили поведения в конфликтной ситуации по методике К. Томаса – Р. Климанна на выявление ведущего поведения в конфликтной ситуации

Стили поведения в конфликтной ситуации	Экспериментальная группа 1		Экспериментальная группа 2	
	%	количество респондентов	%	количество респондентов
Соперничество	35	7	40	8
Сотрудничество	0	0	5	1
Компромисс	40	8	35	7
Избегание	15	3	15	3
Приспособление	10	2	5	1

Как видно из таблицы 4 преобладающие стили поведения в конфликтной ситуации у сотрудников правоохранительных органов – компромисс и соперничество. К стилю компромисс относились 40% (8) сотрудников экспериментальной группы 1 и 35% (7) из экспериментальной группы 2. Коммуникативными навыками при данном стиле поведения в конфликтной ситуации являются: торг, умение формулировать предложения «среднего пути», объяснить необходимость уступок, умение видеть сильные и слабые стороны аргументов обеих сторон. Стиль «Компромисс» может быть полезен при разрешении административных споров, небольших инцидентов. Когда полное следование букве закона может быть контрпродуктивным, а сотрудничество невозможно из-за ограничений.

Стиль соперничество – экспериментальная группа 2 – 40% (8) сотрудников силовых структур и, соответственно, 35% (7) экспериментальной группы 1. Данный стиль часто необходим в ситуациях, требующих немедленного пересечения противоправных действий, обеспечения безопасности. Коммуникативные навыки – это прямые команды, директивные указания, использование авторитета, перебивание, отсутствие активного слушания.

Далее распределились показатели стилей следующим образом:

Стиль – избегание. К этому стилю относились по 15% (3) сотрудников ОВД обеих групп. Стиль «Избегание» — это уход от ответа, игнорирование, переключение темы, пассивная невербалика. Для сотрудников ОВД редко является конструктивным, поскольку их главная задача решать проблемы. Однако, в редких случаях может быть полезен, когда конфликт совершенно незначителен или требуется время чтобы эмоции «остыли», прежде чем вернуться к активному решению.

Следующий стиль по данным диагностики – приспособление. В экспериментальной группе 1 относились 10% (2) сотрудников и соответственно к экспериментальной группе 2 5% (1). Данный стиль может быть эффективным при установлении контакта с очень эмоциональными

гражданами чтобы снизить уровень напряжения. Где необходимо согласие, заверения в понимании, демонстрация эмпатии, сглаживание углов.

Завершающим показателем становится стиль – сотрудничество. 5% (1) сотрудников ОВД из экспериментальной группы 2, в экспериментальной группе 1 0%. Стиль «Сотрудничество» позволяет установить доверительные отношения, получить более полную информацию и найти решения, которые будут приняты обеими сторонами. Коммуникативными навыками при данном стиле являются: активное слушание, эмпатия, убеждение, умение задавать открытые вопросы, поиск взаимовыгодных решений.

На рисунке 4 представлена сводная гистограмма по результатам данной диагностики в %.

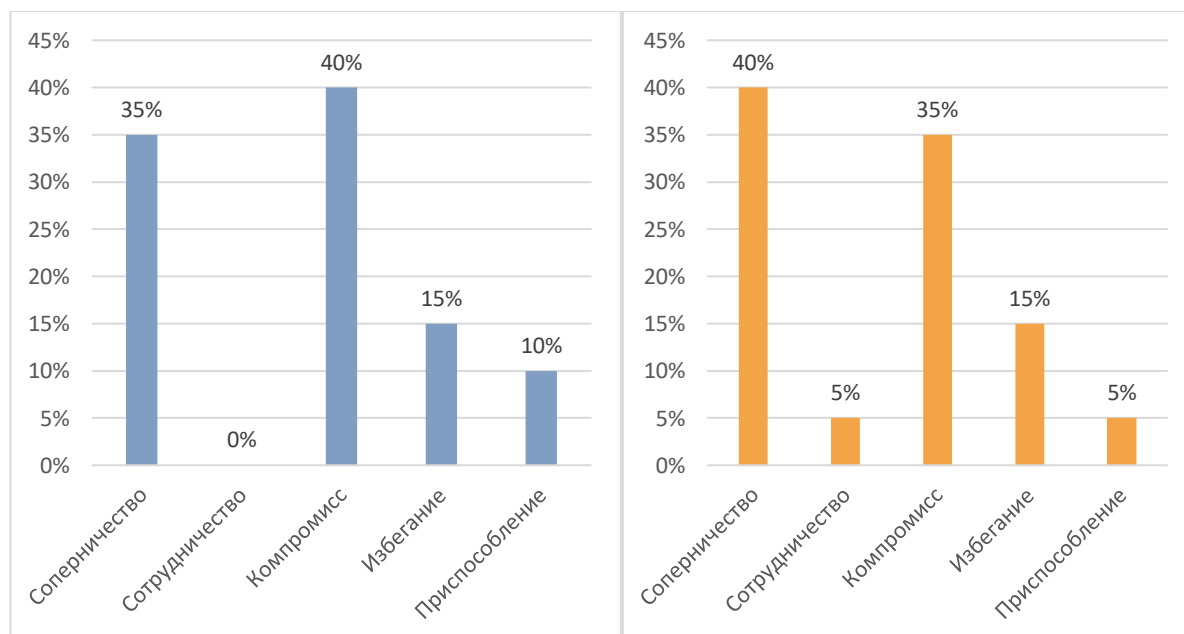


Рисунок 4. Результаты исследования доминирующего стиля поведения в конфликтной ситуации сотрудников Э.Г. – 1 и Э.Г. – 2 по методике К. Томаса – Р. Климанна (констатирующий этап)

Из полученных результатов диагностики по методике К. Томаса – Р. Климанна, видно, что для сотрудников органов внутренних дел характерно сочетание стилей поведения в конфликтных ситуациях это – компромисса, как способ соблюсти закон и регламент служебной деятельности и соперничества, как некого инструмента власти.

Низкий уровень показателя по стилю сотрудничества указывает на недостаток коммуникативных навыков сотрудников органов внутренних дел для ведения конструктивного диалога, что часто компенсируется исполнительностью в ходе служебной деятельности.

Как видно из комплексного анализа результатов проведенных диагностик мы выявили, что у сотрудников ОВД преобладают:

«Способность к самоуправлению» Н.М. Пейсахов – средний уровень.

«Ориентационные стили профессионально – деятельностного общения» Г.М. Мануйлов и Н.П. Фетискин – ориентация на процесс.

«Коммуникативные и организаторские склонности» (КОС-2) авторы В.В. Синявский и В.А. Федорошин – средний уровень.

К. Томаса – Р. Килманна на выявление ведущего поведения в конфликтной ситуации – стили компромисс и соперничество.

Данное сочетание характеристик рассматривает сотрудника органа внутренних дел, который успешно адаптирован к службе, четко придерживается служебных регламентов и обладает достаточным, но не избыточным потенциалом коммуникативных навыков.

## Выводы по второй главе

1. Данная глава посвящена эмпирическому исследованию коммуникативных навыков сотрудников органов внутренних дел в возрасте от 28 до 40 лет. Целью нашего исследования являлась разработка и апробация психологической программы, направленной на развитие коммуникативных навыков сотрудников органов внутренних дел.

В соответствии с целью нашего исследования и для ее достижения, в ходе эмпирического этапа исследования была решена задача, направленная на изучение коммуникативных навыков сотрудников правоохранительных органов.

2. В результате нашего исследования использовали методики:

Методика «Способность к самоуправлению» Н.М. Пейсахов.

Методика «Ориентационные стили профессионально – деятельностного общения» Г.М. Мануйлов и Н.П. Фетискин.

Методика «Коммуникативные и организаторские склонности» (КОС – 2) авторы В.В. Синявский и В.А. Федорошин.

Методика К. Томаса – Р. Килманна на выявление ведущего поведения в конфликтной ситуации.

Полученные результаты показали, что сотрудники органов внутренних дел в коммуникации склонны к тщательному сбору информации, им важно уточнить все детали и соблюсти все формальности. В ходе службы для них важно, как проходит беседа, соблюдаются ли протоколы и нормы, это дает высокую исполнительскую дисциплину. Они способны контролировать свои эмоции и планировать общение, но опять – таки в рамках привычных шаблонов. Коммуникация стабильна и предсказуема, в решении нестандартных коммуникативных задач, не проявляют творческого потенциала. Сочетание стилей поведения в конфликте компромисс и соперничество делает сотрудников силовой структуры эффективными в работе с правонарушителями, где нужно доминировать и коллегами, где

нужно договариваться. Тем не менее, нехватка навыка «сотрудничества» может затруднять долгосрочное планирование и глубокую оперативную работу, где необходимо устанавливать доверительные отношения.

В процессе констатирующего этапа диагностического обследования были выявлены следующие дефициты у сотрудников ОВД в возрасте от 28 до 40 лет: низкая гибкость коммуникации, слабые навыки сотрудничества, недостаточная ориентация на установление доверия, ограниченная эмпатическая чувствительность, ригидность коммуникативных стратегий.

Исходя из выше сказанного, особенно важно развивать умения адаптивного реагирования, когда строгое следование процедуре препятствует достижению цели. Развитие эмпатии и сотрудничества. Снижение установки на «соперничество» в межличностных отношениях в коллективе сотрудников силовых структур поможет уменьшить риск профессионального выгорания.

Для того, чтобы компенсировать выявленные дефициты в коммуникации сотрудников органов внутренних дел, было принято решение о разработке психологической программы развития коммуникативных навыков заявленного контингента испытуемых. Направлениями работы видится развитие гибкости коммуникации, формирование навыков сотрудничества, установление более доверительных отношений, развитие эмпатии, расширение коммуникативных стратегий и развитие саморегуляции в общении.

## **ГЛАВА 3 РАЗРАБОТКА И РЕАЛИЗАЦИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПРОГРАММЫ РАЗВИТИЯ КОММУНИКАТИВНЫХ НАВЫКОВ СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ**

### **3.1. Теоретические основы формирующего этапа эксперимента**

Служебная деятельность сотрудников органов внутренних дел характеризуется высоким разнообразием, сопровождается множеством деловых и межличностных контактов с людьми как внутри, так и вне организационной системы, быстрой сменой событий, многообразием выполняемых действий. Умение говорить и быть понятным, правильно слышать и понимать, ненавязчиво убеждать, создавать доверительные отношения, не заигрывая с партнером по общению, искренне сочувствовать ему. Соответственно эффективность такой деятельности во многом определяется умением грамотно и профессионально строить свое общение. Владение искусством понимать людей и управлять их поведением обеспечивает профессионализм сотрудников органов внутренних дел [78].

В основе формирующего этапа находится определение коммуникативных навыков как сложного, динамического и многокомпонентного явления, объединяющего когнитивные, аффективные и поведенческие элементы [1].

К когнитивным компонентам относятся: восприятие социальной информации (точность восприятия и интерпретации невербальных сигналов и эмоционального состояния собеседника). Категоризация и структурирование социальной информации. Понимание контекста общения и предсказание его развития, а также умение планировать коммуникативные стратегии.

Аффективные компоненты включают в себя: эмоциональную регуляцию (умение управлять своими эмоциями в стрессовых ситуациях), эмпатию (способность сопереживать и понимать эмоциональное состояние других), стрессоустойчивость и самоконтроль.

Поведенческие аспекты включают в себя: вербальные стратегии (ясность, логичность, аргументированность речи, умение задавать вопросы,

активное слушание), невербальные тактики (использование мимики, жестов, позы, интонации, поддержание зрительного контакта) и гибкость в выборе паттернов взаимодействия.

Для сотрудников органов внутренних дел эти навыки имеют как экзистенциальное, так и инструментальное значение, являясь важной частью их профессиональной компетентности и обеспечивая [13]:

1. Эффективность оперативно – служебной деятельности: качественный сбор вербальной информации во время допросов, опросов, работы с потерпевшими и свидетелями. Успешное разрешение конфликтных ситуаций. Убеждение и предотвращение правонарушений. Формирование положительного имиджа и доверия: налаживание конструктивного взаимодействия с гражданами. Обеспечение правопорядка и снижение социальной напряженности.

2. Психологическая безопасность: использование вербальных и невербальных методов воздействия для предотвращения агрессии, управления поведением и минимизация рисков.

3. Формирование позитивного имиджа и доверия: конструктивное сотрудничество с гражданами для обеспечения правопорядка.

4. Оптимизация внутриконтфликтного взаимодействия: эффективная координация действий, разрешение служебных конфликтов и поддержание благоприятного психологического климата.

Разработка и внедрение формирующего воздействия основывается на нескольких ключевых теоретических подходах, которые помогают понять механизмы освоения и развития навыков у взрослых обучающихся.

В рамках деятельностного подхода А.Н. Леонтьева коммуникация воспринимается не как пассивный обмен информацией, а как активная, целенаправленная деятельность, обладающая мотивацией. Развитие коммуникативных навыков осуществляется через интериоризацию – процесс преобразования внешних, развернутых коммуникативных действий во внутренние, компактные психические структуры [36]. Это подразумевает, что

развитие навыков возможно только в ходе активного и преобразующего взаимодействия субъекта с объектом (коммуникативной ситуацией). Обучение должно быть организовано как процесс освоения новых методов и средств коммуникативной деятельности, который включает ориентировочную, исполнительную и контрольную фазы. Практическая отработка (внешняя форма действия) предшествует формированию внутренних схем поведения, что обеспечивает прочность и гибкость.

Теория поэтапного формирования умственных действий П.Я. Гальперина, предлагает подробную методологическую основу для организации процесса формирования сложных навыков. Развитие коммуникативных навыков рассматривается как переход от внешней, развернутой формы действия к внутренней, компактной и автоматизированной, который проходит через следующие этапы [16]:

1. Этап мотивации. Формирование устойчивого внутреннего настроя на освоение коммуникативных навыков и понимание их практической важности для профессиональной деятельности.

2. Формирование ориентировочной основы действия. Изучение теоретических моделей, принципов и алгоритмов эффективной коммуникации, а также создание ясной ментальной схемы действий.

3. Формирование действий в материализованной форме. Первоначальная практическая тренировка навыков с применением наглядных материалов и схем в строго регулируемых учебных условиях.

4. Этап выполнения действия во внешней речи. Вербализация, озвучивание и обсуждение коммуникативных стратегий, планирование действий вслух, получение и анализ отзывов.

5. Этап выполнения действия во внутренней речи. Интернализация и автоматизация умений, способность мысленно организовывать, предсказывать и корректировать общение, что способствует их адаптивному и эффективному использованию в реальных ситуациях.

Теория социального научения А. Бандура подчеркивает важность обучения через наблюдение (моделирование), которое осуществляется с помощью когнитивных процессов. Обучающиеся осваивают эффективные коммуникативные модели, наблюдая за опытными образцами поведения (тренерами, более опытными коллегами), анализируя результаты их действий и имитируя их в контролируемых учебных условиях. Ключевым понятием является самоэффективность – вера человека в свою способность успешно выполнять определенные действия. Высокий уровень самоэффективности служит мощным мотивирующим фактором для освоения, применения и обобщения новых коммуникативных навыков, и его целенаправленное развитие является важным аспектом на этапе формирования [6].

Когнитивно – поведенческая модель Аарона Бека утверждает, что дисфункциональные коммуникативные паттерны часто связаны с дезадаптивными когнитивными схемами (такими как иррациональные убеждения, стереотипы и когнитивные искажения) и неэффективными поведенческими реакциями. Формирующий этап в рамках этой парадигмы сосредоточен на:

1. Когнитивной реструктуризации. Выявлении, анализе и изменении дезадаптивных мыслей, убеждений и установок, которые мешают эффективной коммуникации.
2. Поведенческом обучении. Систематической практике новых, адаптивных коммуникативных стратегий через ролевые игры, симуляции, тренинговые упражнения и контролируемую практику.
3. Развитию навыков саморегуляции. Освоении техник управления своими эмоциональными и физиологическими реакциями в стрессовых ситуациях [80].

Основываясь на изложенных выше теоретических положениях, формирующий этап эксперимента должен проводиться с учетом следующих методологических принципов:

1. Принцип систематичности и последовательности. Содержание и методы обучения организуются по принципу «от простого к сложному» и от «частного к общему», что способствует глубокому и осознанному усвоению материала.

2. Принцип активности и интерактивности. Обучающиеся становятся активными участниками учебного процесса, принимая участие в диалогах, обсуждениях, ролевых играх, тренинговых заданиях и анализе кейсов.

3. Принцип контекстуализации и профессиональной направленности. Все учебные материалы и задания максимально соответствуют реальным профессиональным ситуациям, с которыми сталкиваются сотрудники органов внутренних дел, что увеличивает экологическую валидность обучения и облегчает перенос навыков в практическую деятельность.

4. Принцип рефлексии и обратной связи. Систематическая, конструктивная и развивающая обратная связь от тренеров и коллег, а также развитие навыков самоанализа и самокоррекции являются ключевыми элементами для закрепления и улучшения навыков.

5. Принцип индивидуализации. Учет индивидуальных особенностей, исходного уровня подготовленности, стиля обучения и специфических потребностей каждого сотрудника позволяет адаптировать методы и содержание обучения.

6. Принцип комплексности. Развитие коммуникативных навыков осуществляется в единстве всех их компонентов – когнитивных, аффективных и поведенческих. Что обеспечивает целостность, устойчивость и генерализацию формируемых изменений.

Таким образом, формирующий этап эксперимента является научно обоснованной и методически продуманной программой воздействия, целью которой является не только получение новых знаний о коммуникации, но и развитие устойчивых, гибких и адекватных коммуникативных навыков,

интегрированных в профессиональную компетентность сотрудников органов внутренних дел.

### **3.2. Содержание психологической программы развития коммуникативных навыков сотрудников органов внутренних дел**

Этап формирующего эксперимента был основан на результатах, полученных на констатирующем этапе, где были выявлены показатели: преобладание среднего уровня самоуправления, недостаточная гибкость коммуникативного поведения, ограниченность коммуникативных стратегий.

Для реализации формирующего этапа эксперимента нами была разработана психологическая программа, цель которой заключается в развитии коммуникативных навыков сотрудников органов внутренних дел.

Задачи программы:

1. Развитие гибкости коммуникации.
2. Формирование навыков сотрудничества.
3. Развитие эмпатии.
4. Установление доверительных отношений.
5. Расширение коммуникативных стратегий.
6. Развитие саморегуляции в общении.

Основными принципами разработки и реализации программы являются:

1. Принцип активности – включение всех участников в практическую деятельность.
2. Принцип осознанности – развитие рефлексии собственных коммуникативных действий.
3. Принцип вариативности – расширение поведенческого репертуара.
4. Принцип профессиональной направленности – учет специфики служебной деятельности работников органов внутренних дел.
5. Принцип системности – воздействие на когнитивный, эмоциональный и поведенческий уровни.

При проведении тренинговых занятий учитываются следующие этические принципы:

1. Принцип партнерского общения – равенство психологических позиций участников:

- а) признание личности другого человека;
- б) принятие интересов собеседника;
- в) взаимное воздействие;
- г) взаимное проникновение в мир чувств, переживаний;
- д) стремление к соучастию и сопереживанию.

2. Принцип гуманистического отношения к личности. Выражается в уважительном отношении друг к другу, в принятии людей такими, какие они есть.

3. Принцип конфиденциальности. Все происходящее в группе не должно выноситься за ее пределы. Все должно оставаться между ее участниками. Не стоит обсуждать чьи-то проблемы с людьми, не участвующие в тренинге.

Разработанная программа представляет собой комплекс тренинговых занятий, направленных на развитие ключевых компонентов коммуникативной компетентности. Программа имеет циклический характер.

Организация программы:

- количество занятий: 2 месяца
- один раз в неделю;
- продолжительность: 1 – 1,5 часа;
- формат: групповой тренинг;
- группа: 20 человек.

Формирующий этап эксперимента проводился с экспериментальной группой 2 (20 человек).

Таблица 5. Психологическая программа развития коммуникативных навыков сотрудников органов внутренних дел

Задачи программы	Темы тренингов	Цели тренинга	Практическая часть

Создание благоприятных условий для работы в группе	«Знакомство»	Знакомство тренера и участников группы. Создание благоприятных условий для работы в группе.	Приветствие «Здравствуйте!» Упражнение «Пожмите друг другу руку» Упражнение «Имя» Рефлексия
Развитие гибкости коммуникации	«Развитие гибкости коммуникации»	Обучение адаптации поведения. Научить менять поведение, а не действовать автоматически.	Приветствие «Здравствуйте!» Упражнение «Одна ситуация – три стратегии» Упражнение «Смена ролей и адаптация сообщения» Рефлексия
Формирование навыков сотрудничества	«Развитие навыков сотрудничества»	Формирование командного взаимодействия	Приветствие «Здравствуйте!» Упражнение «Общая задача» Упражнение «Единый штаб: Операция ключевое свидетельство» Рефлексия
Развитие эмпатии	«Развитие эмпатии»	Повышение способности понимать других.	Приветствие «Здравствуйте!» Упражнение «Смена ролей»

## Продолжение таблицы 5

		Оказание эмоциональной поддержки без вторжения в процесс.	Упражнение «Двойной ракурс: Ситуация глазами гражданина» Рефлексия
Установление доверительных отношений	«Формирование доверительных отношений»	Развитие навыков установления контакта.	Приветствие «Здравствуй!» Упражнение «Контакт за 60 секунд» Упражнение «Слепой маршрут» Рефлексия
Расширение коммуникативных стратегий	«Развитие коммуникативных стратегий»	Увеличение поведенческого репертуара, выйти из автоматизма. Умение выбирать оптимальную стратегию	Приветствие «Здравствуй!» Упражнение «Запрещенная реакция» Упражнение «Три тактических коридора» Рефлексия
	«Управление конфликтом»	Развитие конструктивного поведения	Приветствие «Здравствуй!» Упражнение «Конфликт под контролем» Рефлексия
Развитие саморегуляции в общении	«Развитие саморегуляции»	Контроль реакции	Приветствие «Здравствуй!»

			Упражнение «Пауза перед ответом» Упражнение «Внутренний компас: Управление реакцией» Рефлексия
--	--	--	--

В рамках реализации психологической программы по развитию коммуникативных навыков сотрудников органов внутренних дел особое внимание было уделено применению активных методов обучения. Использование практико – ориентированных упражнений способствовало не только усвоению теоретических знаний, но и формированию устойчивых поведенческих навыков, используемых в профессиональной деятельности. Практическая направленность программы способствовала формированию устойчивых навыков, которые могут быть непосредственно перенесены в условия служебной деятельности.

Реализация программы развития коммуникативных навыков сотрудников органов внутренних дел предполагает повышение эффективности решения оперативно – служебных задач.

На уровне служебной деятельности ожидается:

Увеличение вариативности коммуникативных реакций и стилей, выражающиеся в способности адаптировать вербальные и невербальные средства общения в соответствии с контекстуальными требованиями.

Снижение ригидности коммуникативного поведения и повышения способности к переключению между стратегиями в зависимости от ролей и целей взаимодействия.

Рефлексии собственных коммуникативных действий.

Развитие навыка выстраивания рабочего альянса и поддержания конструктивного взаимодействия в ситуациях совместной деятельности.

Повышение способности к когнитивному распознаванию эмоционального состояния другого и к адекватному аффективному отклику.

Снижение уровня настороженности и сопротивления в диалоге при сохранении профессиональной границы и процедурой корректности.

Формирование устойчивых межличностных связей, характеризующихся взаимным уважением, последовательностью поведения и предсказуемостью коммуникативных реакций.

Пополнение репертуара взаимодействия (информирование, убеждение, деэскалация, консультирование и т.п.) и повышение осознанности их ситуативного выбора.

Повышение устойчивости к эмоциональным нагрузкам в контактных ситуациях и стабильностью поведения под давлением.

Формирование практик саморефлексии и эмоциональной регуляции, обеспечивающих адекватное управление интонацией, темпом речи, жестикуляцией и дистанцией в общении.

### **3.3. Анализ результатов контрольного этапа эксперимента**

С целью оценки эффективности разработанной психологической программы развития коммуникативных навыков сотрудников органов внутренних дел был проведен контрольный этап экспериментального исследования. Он выступает завершающим этапом работы и направлен на выявление динамики исследуемых показателей, а также их сопоставление с результатами констатирующего этапа. Это целенаправленный аналитический процесс, направленный на установление степени достижения заявленных задач программы, объяснение механизмов изменения и выработку практических рекомендаций по дальнейшему внедрению.

Для оценки эффективности программы использовались те же методики, что и на констатирующем этапе эксперимента, что обеспечивает сопоставимость и корректность анализа данных:

Сравнительный анализ проводился между показателями контрольной и экспериментальной групп.

Анализ результатов исследования по методике «Способность к самоуправлению» Н.М. Пейсахов. Полученные результаты в контрольной группе представлены в таблице 6 и на рисунке 5.

Таблица 6. Результаты исследования уровней способности к самоуправлению сотрудников ОВД К.Г. по методике «Способность к самоуправлению» Н.М.

Пейсахов на контрольном этапе эксперимента

Способность к самоуправлению	Контрольная группа			
	Констатирующий этап		Контрольный этап	
Уровень	количество респондентов	%	количество респондентов	%
Ниже среднего	2	10	1	5
Средний	10	50	11	55
Выше среднего	6	30	6	30
Высокий	2	10	2	10

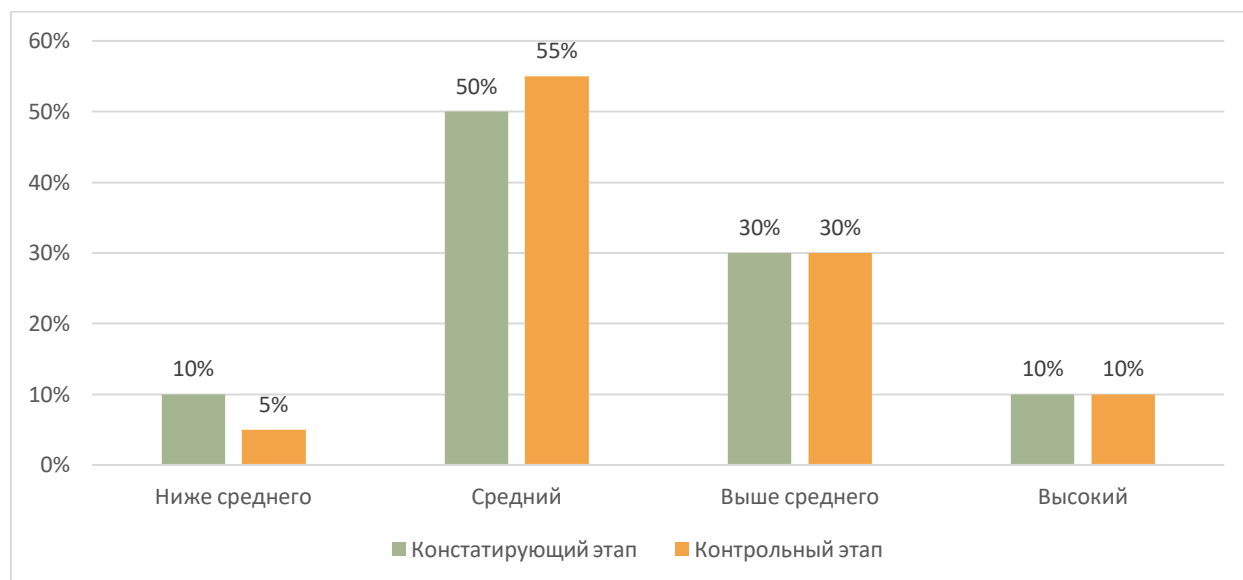


Рисунок 5. Результаты исследования уровней способности к самоуправлению сотрудников ОВД К.Г. по методике «Способность к самоуправлению» Н.М.

Пейсахов на контрольном этапе (%)

Полученные результаты контрольного этапа эксперимента показывают, что в контрольной группе существенных изменений не выявлено. Так доля показателя уровня ниже среднего снизилась с 10 % (2) на констатирующем этапе до 5% (1) на контрольном этапе.

Наблюдается незначительное повышение среднего уровня с 50% (10) на констатирующем этапе до 55% (11) на контрольном этапе.

Показатели уровня выше среднего и высокого остались без изменений и составляют 30% (6) и 10% (2) на обоих этапах.

Сохранение показателей говорит о том, что коммуникативные навыки сотрудников органов внутренних остаются нестабильными. В стрессовых коммуникативных ситуациях могут проявляться неконтролируемые эмоциональные реакции. Сохраняется непоследовательность в общении. Не умение управлять конфликтом.

Результаты экспериментальной группы представлены в таблице 7 и на рисунке 6.

Таблица 7. Результаты исследования уровней способности к самоуправлению сотрудников ОВД Э.Г. по методике «Способность к самоуправлению» Н.М.

Пейсахов на контрольном этапе эксперимента

Способность к самоуправлению	Экспериментальная группа			
	Констатирующий этап		Контрольный этап	
Уровень	количество респондентов	%	количество респондентов %	%
Ниже среднего	3	15	2	10
Средний	9	45	4	20
Выше среднего	7	35	10	50
Высокий	1	5	4	20

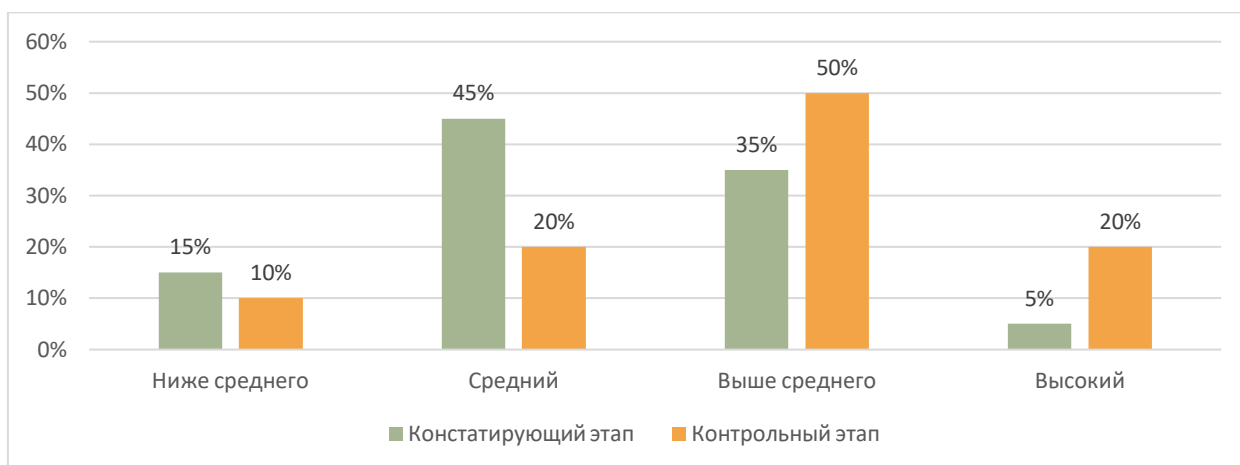


Рисунок 6. Результаты исследования уровней способности к самоуправлению сотрудников ОВД Э.Г. по методике «Способность к самоуправлению» Н.М. Пейсахов на контрольном этапе, (%)

Показатели в экспериментальной группе демонстрируют выраженную динамику способности к самоуправлению. На констатирующем этапе было выявлено что 15% (3) сотрудников экспериментальной группы имели уровень ниже среднего и только 5% (1) – высокий уровень. После реализации программы наблюдается следующая динамика:

- снижение уровня «ниже среднего» с 15% (3) до 10% (2)
- увеличение уровня «выше среднего» с 35% (7) до 50% (10)
- рост высокого уровня с 5% (1) до 20% (4)

Полученные изменения свидетельствуют о развитии саморегуляции. У сотрудников появилась способность целенаправленно контролировать и модифицировать свое внутреннее состояние (эмоции, внимание, физиологию), когнитивные реакции и поведенческие проявления в речевом и невербальном взаимодействии с другими, с целью сохранения эффективности и адекватности общения. Снижение импульсивности и повышении устойчивости в стрессовых ситуациях коммуникации.

С целью выявления изменений доминирующего стиля профессионального общения по методике «Ориентационные стили профессионально – деятельностного общения» Г.М. Мануйлов и Н.П.

Фетискин в контрольной и экспериментальной группе был проведен сравнительный анализ показателей до и после контрольного эксперимента.

Результаты исследования в контрольной группе представлены в таблице 8 и на рисунке 7.

Таблица 8. Результаты исследования доминирующего стиля профессионального общения сотрудников ОВД К.Г. по методике «Ориентационные стили профессионально – деятельностного общения» Г.М. Мануйлов и Н.П. Фетискин на контрольном этапе эксперимента

Стиль	Контрольная группа			
	Констатирующий этап		Контрольный этап	
Уровень	количество респондентов	%	количество респондентов	%
Ориентация на действие	4	20	4	20
Ориентация на процесс	8	40	7	35
Ориентация на людей	5	25	5	25
Ориентация на перспективу	3	15	4	20

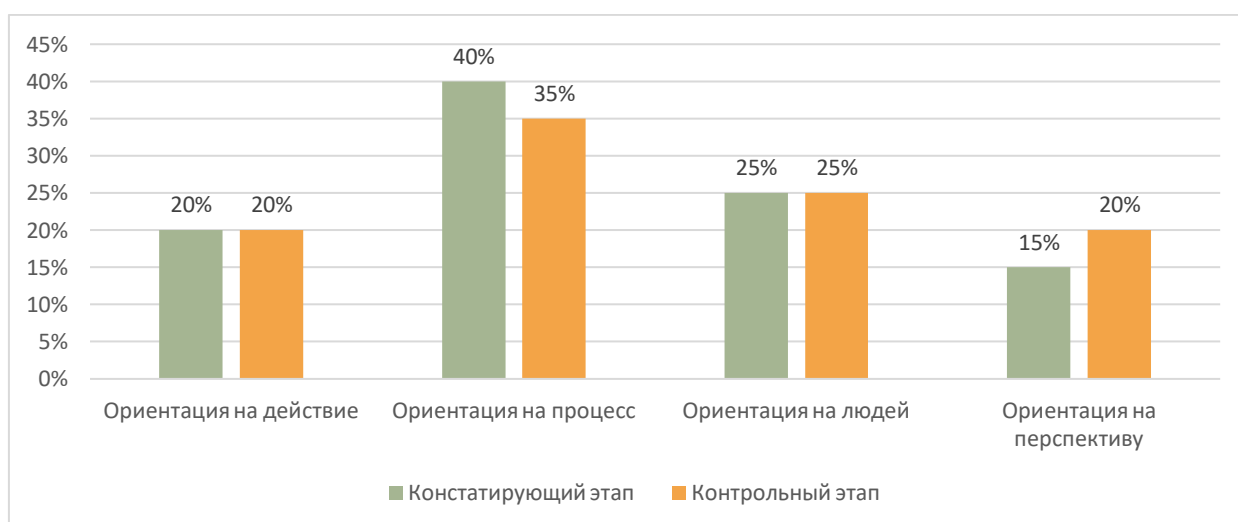


Рисунок 7. Результаты исследования доминирующего стиля профессионального общения сотрудников ОВД К.Г. по методике «Ориентационные стили профессионально – деятельностного общения» Г.М. Мануйлов и Н.П. Фетискин на контрольном этапе, (%)

Как показывают результаты исследования, в контрольной группе существенных изменений не выявлено. Показатели по стилям «Ориентация на действие» и «Ориентация на людей» не изменились как на констатирующем, так и на контрольном этапе, составляют 20% (4) и соответственно 25% (5).

Показатели по стилю «Ориентация на процесс» несколько снизились с 40% (8) до 35% (7), однако при этом наблюдается незначительное увеличение в показателях стиля «Ориентация на перспективу» с 15% (3) до 20% (4).

Лидирующим показателем остается «Ориентация на процесс» 35%. То есть для сотрудника остается важным системность. Он ориентируется на факты и доказательства, ему трудно удастся переключаться в нестандартных коммуникативных ситуациях.

Результаты исследования в экспериментальной группе представлены в таблице 9 и на рисунке 8.

Таблица 9. Результаты исследования доминирующего стиля профессионального общения сотрудников ОВД Э.Г. по методике «Ориентационные стили профессионально – деятельностного общения» Г.М. Мануйлов и Н.П. Фетискин на контрольном этапе эксперимента

Стиль	Экспериментальная группа			
	Констатирующий этап		Контрольный этап	
Уровень	количество респондентов	%	количество респондентов	%
Ориентация на действие	5	25	6	30
Ориентация на процесс	7	35	5	25
Ориентация на людей	3	15	6	30
Ориентация на перспективу	5	25	3	15

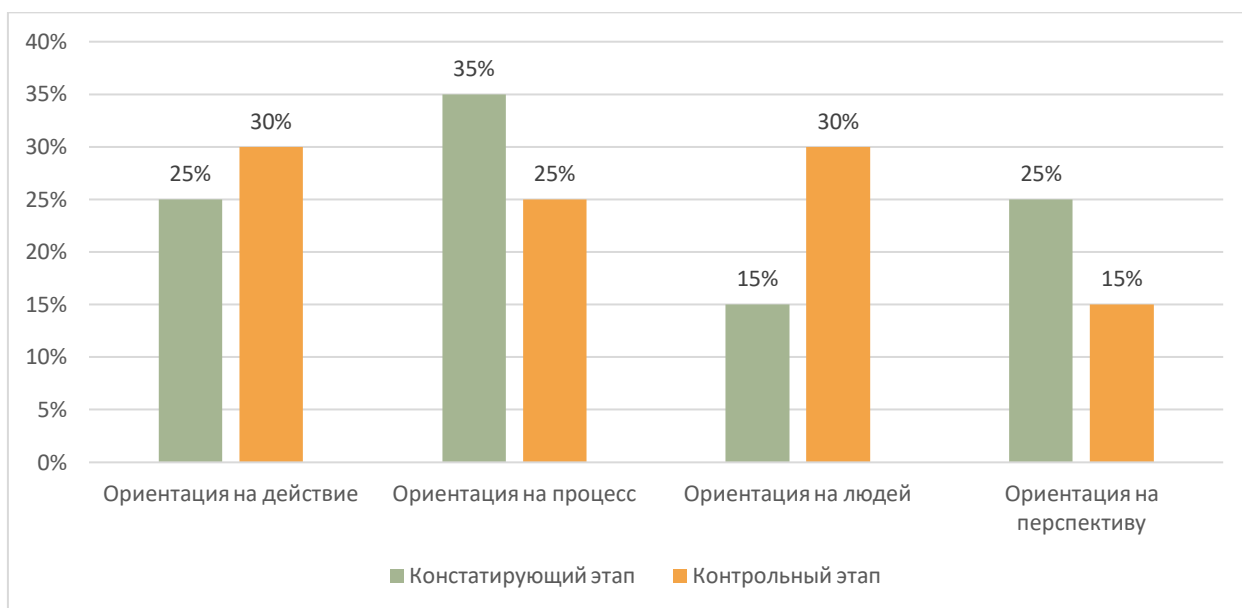


Рисунок 8. Результаты исследования доминирующего стиля профессионального общения сотрудников ОВД Э.Г. по методике «Ориентационные стили профессионально – деятельностного общения» Г.М. Мануйлов и Н.П. Фетискин на контрольном этапе, (%)

Анализ результатов доминирующего стиля профессионального общения экспериментальной группы показывает, что на констатирующем этапе преобладал стиль «Ориентация на процесс» - 35% (7), при этом «Ориентация на людей» составила всего 15% (3).

После реализации программы наблюдается следующее:

- «Ориентация на людей» увеличилась до 30% (6)
- «Ориентация на процесс» снизилась до 25% (5)
- увеличилась доля «Ориентация на действие» до 30% (6)
- снизилась доля «Ориентация на перспективу» до 15% (3)

Полученные изменения в экспериментальной группе на контрольном этапе исследования, свидетельствуют о росте гибкости коммуникации. О развитии эмпатии, межличностного контакта с партнером по общению. Отмечается смещение фокуса с процедур на человека, а не только решение задач или соблюдение формальностей, степени внимания к эмоциональному состоянию собеседника (эмпатичность, вхождение в переживания другого), готовности к поддержке, содействию и установлению доверительного

контакта. В вербальном общении использование парафразы, уточнений, подтверждений понимания, мягкий тон, открытые вопросы, стремление к диалогу. В невербальном общении: активное слушание, взгляд, поза открытости, модуляция голоса, контроль дистанции.

Следующим этапом анализа результатов контрольного этапа эксперимента, было сравнение показателей коммуникативных и организаторских склонностей по методике «Коммуникативные и организаторские склонности» (КОС – 2) В.В. Синявский и В.А. Федорошин.

Результаты исследования показателей в контрольной группе представлены в таблице 10 и рисунке 9.

Таблица 10. Результаты исследования коммуникативных и организаторских склонностей сотрудников ОВД К.Г. по методике «Коммуникативные и организаторские склонности» (КОС – 2) В.В. Синявский и В.А. Федорошин на контрольном этапе эксперимента

Уровни проявления склонностей	Контрольная группа			
	Констатирующий этап		Контрольный этап	
	количество респондентов	%	количество респондентов	%
Очень низкий	0	0	0	0
Низкий	1	5	1	5
Средний	10	50	10	50
Высокий	6	30	5	25
Высший	3	15	4	20

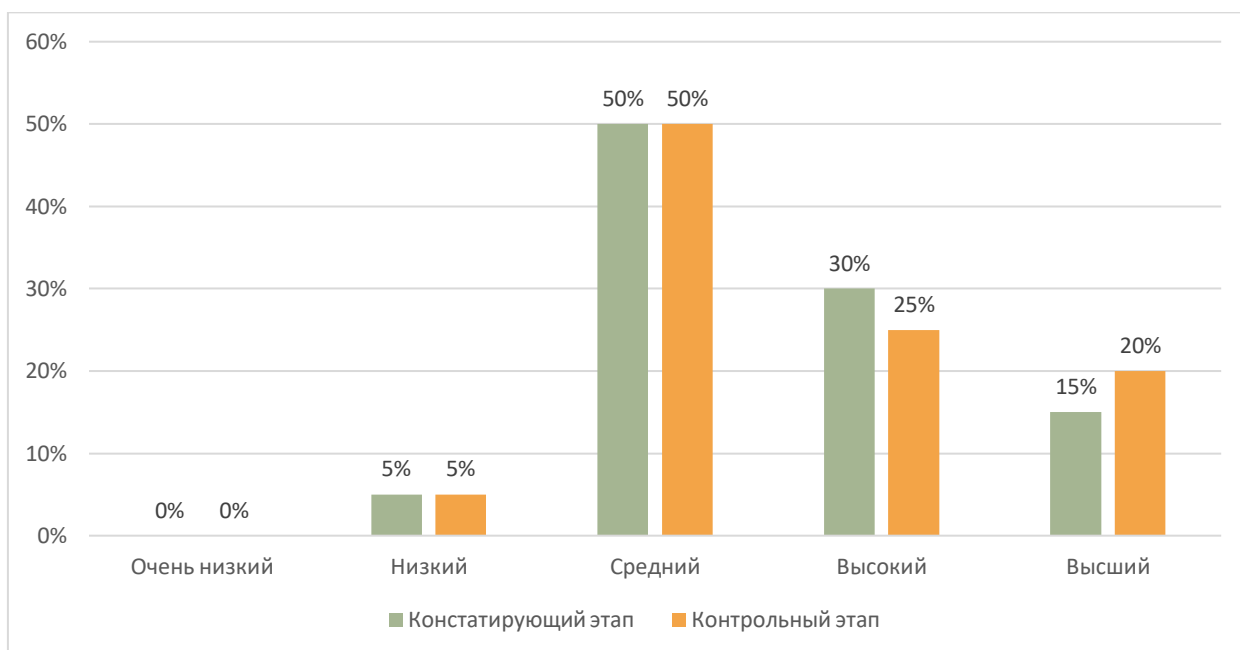


Рисунок 9. Результаты исследования коммуникативных и организаторских склонностей сотрудников ОВД К.Г. по методике «Коммуникативные и организаторские склонности» (КОС – 2) В.В. Синявский и В.А. Федорошин на контрольном этапе эксперимента, (%)

Как показывают результаты исследования в контрольной группе выраженных изменений не наблюдается. Показатели низкого уровня 5% (1) и среднего уровня 50% (10) остаются стабильными на обоих этапах. Незначительное снижение показателей по высшему уровню с 20% (4) до 15% (3). При этом отмечается небольшое увеличение показателя по высшему уровню с 15% (3) до 20% (4). В целом показатели остаются практически неизменными. Сохраняется тенденция невысокой активности в установлении межличностных контактов, избегание разрешения конфликтных ситуаций, не принятие самостоятельных решений. В коммуникации при возникновении острых дискуссий не хватает гибкости и убедительности.

Для анализа динамики показателей коммуникативных и организаторских склонностей в экспериментальной группе, были сопоставлены результаты констатирующего и контрольного этапов эксперимента. Полученные данные отражены в таблице 11 и рисунке 10.

Таблица 11. Результаты исследования коммуникативных и организаторских склонностей сотрудников ОВД Э.Г. по методике «Коммуникативные и организаторские склонности» (КОС – 2) В.В. Синявский и В.А. Федорошин на контрольном этапе эксперимента

Уровни проявления склонностей	Экспериментальная группа			
	Констатирующий этап		Контрольный этап	
	количество респондентов	%	количество респондентов	%
Очень низкий	0	0	0	0
Низкий	2	10	1	5
Средний	9	45	5	25
Высокий	5	25	8	40
Высший	4	20	6	30

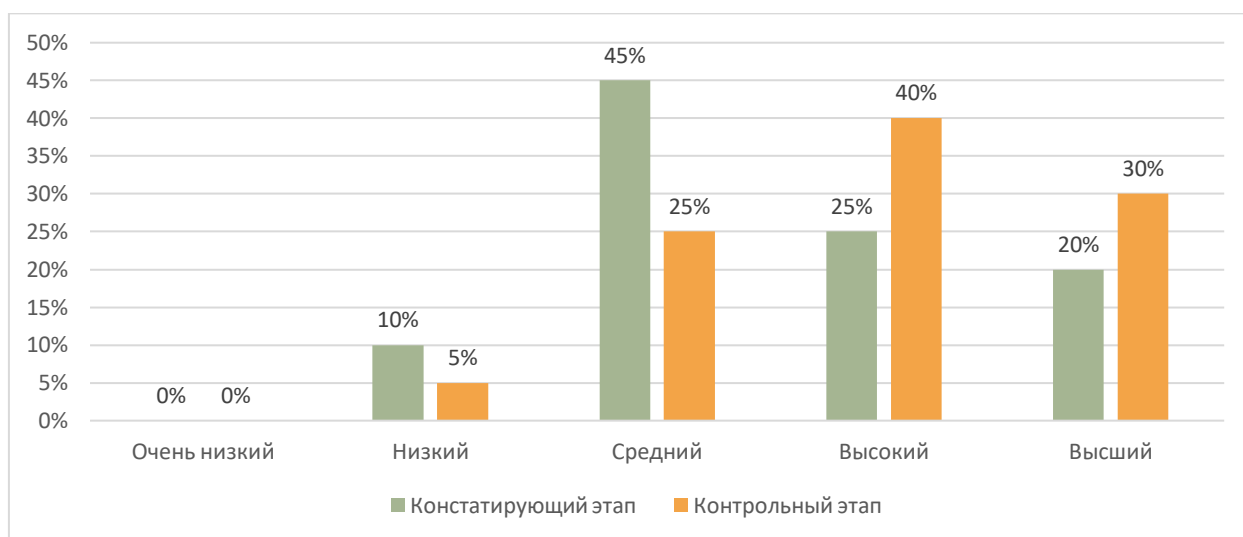


Рисунок 10. Результаты исследования коммуникативных и организаторских склонностей сотрудников ОВД Э.Г. по методике «Коммуникативные и организаторские склонности» (КОС – 2) В.В. Синявский и В.А. Федорошин на контрольном этапе эксперимента, (%)

По результатам исследования в экспериментальной группе на контрольном этапе можно наблюдать положительную динамику коммуникативных и организаторских склонностей сотрудников внутренней службы. Если мы видим, что на констатирующем этапе в привилегии был

уровень средний – это 45% (9) сотрудников, высоким уровнем обладали 25%(5) сотрудников и высшим всего 20% (4). То после реализации программы показатели изменились.

- высокий уровень увеличился до 40% (8)
- высший уровень – до 30% (6)
- средний уровень снизился до 25% (5)
- низкий уровень составил 5% (1)

Исходя из этого можно сделать следующие выводы, что после реализации программы у сотрудников органов внутренних дел наблюдается рост уверенности в общении, развитие инициативности и повышение способности влиять на взаимодействие.

Далее в таблице 12 и на рисунке 11 представлен анализ результатов контрольного этапа эксперимента на выявление ведущего поведения в конфликтной ситуации по методике К. Томаса – Р. Килманна в контрольной группе.

Таблица 12. Результаты исследования на выявление ведущего поведения в конфликтной ситуации сотрудников ОВД К.Г. по методике К. Томаса – Р. Килманна на контрольном этапе эксперимента

Стили поведения в конфликтной ситуации	Контрольная группа			
	Констатирующий этап		Контрольный этап	
	количество респондентов	%	количество респондентов	%
Соперничество	7	35	6	30
Сотрудничество	0	0	1	5
Компромисс	8	40	8	40
Избегание	3	15	3	15
Приспособление	2	10	2	10

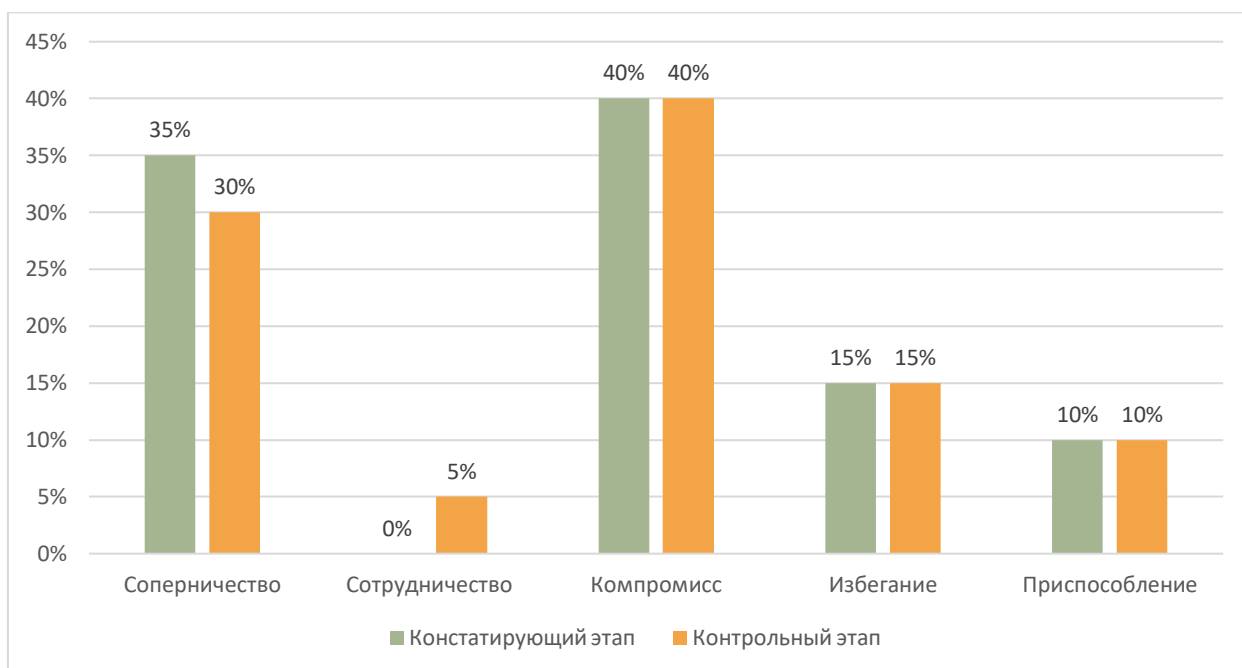


Рисунок 11. Результаты исследования на выявление ведущего поведения в конфликтной ситуации сотрудников ОВД К.Г. по методике К. Томаса – Р. Килманна на контрольном этапе эксперимента, (%)

Анализ результатов исследования на выявление стратегии поведения в конфликтной ситуации контрольной группы, значительных изменений по показателям не выявил. Незначительно снизилась доля по показателю «Соперничество» с 35% (7) до 30% (6). Увеличился показатель «Сотрудничество» на 5% (1). Показатели «Компромисс» 40% (8), «Избегание» 15% (3) и «Приспособление» 10% (2) остались на уровне констатирующего этапа. Ведущим стилем поведения в конфликтной ситуации у сотрудников ОВД остаются – компромисс и соперничество: торг, директивные указания, перебивание, отсутствие активного слушания.

Для анализа изменений результатов исследования на выявление ведущего поведения в конфликтной ситуации в экспериментальной группе были рассмотрены показатели до и после прохождения сотрудниками органов внутренних дел программы развития коммуникативных навыков.

Результаты сравнительного анализа представлены в таблице 13 и рисунке 12.

Таблица 13. Результаты исследования на выявление ведущего поведения в конфликтной ситуации сотрудников ОВД Э.Г. по методике К. Томаса – Р. Килманна на контрольном этапе эксперимента

Стили поведения в конфликтной ситуации	Экспериментальная группа			
	Констатирующий этап		Контрольный этап	
	количество респондентов	%	количество респондентов	%
Соперничество	8	40	6	30
Сотрудничество	1	5	3	15
Компромисс	7	35	8	40
Избегание	3	15	2	10
Приспособление	1	5	1	5

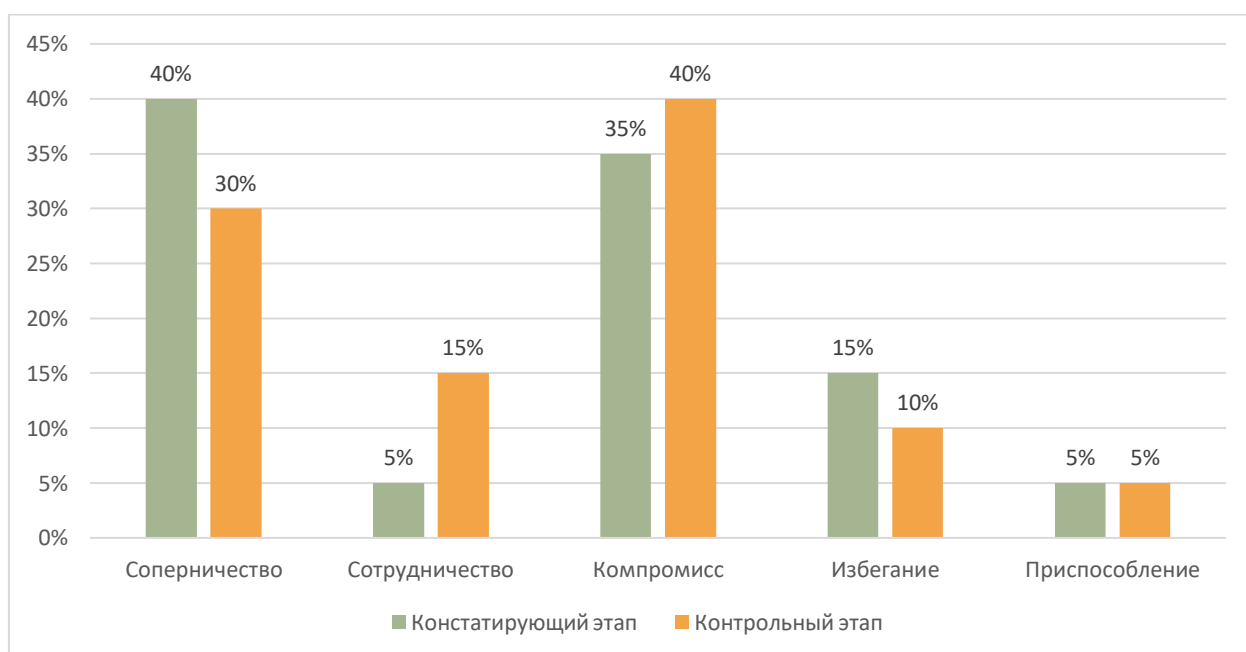


Рисунок 12. Результаты исследования на выявление ведущего поведения в конфликтной ситуации сотрудников ОВД Э.Г. по методике К. Томаса – Р. Килманна на контрольном этапе эксперимента, (%)

В экспериментальной группе мы видим, что:

- увеличилась стратегия «Сотрудничество» с 5% (1) до 15% (3)
- снизилась доля «Избегания» до 10% (2) с 15% (3)

- уменьшилась стратегия «Соперничество» до 30% (6) с 40%(8)
- увеличилась доля «Компромисса» с 35% (7) до 40% (8)
- показатели стратегии «Приспособление» остались неизменными – 5%

(1)

Это свидетельствует о развитии конструктивного поведения у сотрудников внутренней службы, снижении конфликтности при коммуникации, о повышении готовности решать проблемы совместно, улучшении навыков деэскалации и установления контакта, что положительно для служебных взаимодействий и работы с гражданами. Появилась спокойная, ровная интонация и контролируемая мимика, использование приемов активного слушания (парафраз, признание эмоций), умелое применение пауз, замедления речи, открытой позы, своевременное переключение на прагматические шаги (четкие инструкции, выбор вариантов решения).

Подводя общий итог по результатам контрольного этапа эксперимента по методикам: «Способность к самоуправлению» Н.М. Пейсахов, «Ориентационные стили профессионально - деятельностного общения» Г.М. Мануйлов и Н.П. Фетискин, диагностика коммуникативных и организаторских склонностей (КОС-2) В.В. Синявский и методики К. Томаса – Р. Килманна на выявление ведущего поведения в конфликтной ситуации, можно сделать обоснованный вывод о том, что в контрольной группе остаются те же проблемы в коммуникации, которые были выявлены при диагностике на констатирующем этапе. А именно: низкая гибкость коммуникации, слабые навыки сотрудничества, недостаточную ориентацию на установление доверия, отсутствие эмпатии и ригидность коммуникативных стратегий. Это демонстрирует недостаток вариативности и глубины коммуникации, умения выходить за рамки протокола, строить доверие и работать в логике сотрудничества, а не только контроля и регламента.

В экспериментальной группе наблюдаем положительную динамику:

- Повышение уровня саморегуляции. У сотрудников ОВД появилась способность целенаправленно контролировать и модифицировать свое

внутреннее состояние (эмоции, внимание, физиологию). Снизилась импульсивность и повысилась устойчивость в стрессовых ситуациях коммуникации.

– Рост эмпатии. Произошло смещение фокуса с процедур на человека, а не только решение задач или соблюдение формальностей. Появилось внимание к эмоциональному состоянию собеседника. Эмпатичность, вхождение к переживанию другого.

– Расширение коммуникативных стратегий. Рост уверенности в общении, способности «войти в контакт», вести диалог. Разрешать разногласия и добиваться целей за счет разнообразия тактик, а не одной-двух автоматических реакций. Развитие инициативности и повышение способности влиять на взаимодействие.

– Улучшения поведения в конфликте. Повысилась готовность решать проблемы совместно. Переводить конфликт в конструктивное русло, снижать эмоциональный накал и быстро возвращать диалог к решению задач. Что положительно влияет на служебное взаимодействие и работу с гражданами.

В целом психологическая программа развития коммуникативных навыков сотрудников органов внутренних дел признана эффективной. Она привела к качественным изменениям в поведении сотрудников в конфликтных ситуациях: усиление сотрудничества и компромисса, снижение избегания и соперничества при сохранении готовности к приспособлению. Это соответствует улучшению навыков деэскалации и расширению коммуникативного репертуара, что повышает безопасность и качество взаимодействия с гражданами.

### Выводы по третьей главе

1. Разработка и внедрение формирующего воздействия основывается на нескольких ключевых теоретических подходах, таких как:

- деятельностного подхода А.Н. Леонтьева – коммуникация воспринимается не как пассивный обмен информацией, а как активная, целенаправленная деятельность, обладающая мотивацией;

- теория поэтапного формирования умственных действий П.Я. рассматривается как переход от внешней, развернутой формы действия к внутренней, компактной и автоматизированной;

- теория социального научения А. Бандура подчеркивает важность обучения через наблюдение (моделирование), которое осуществляется с помощью когнитивных процессов;

- когнитивно – поведенческая модель Аарона Бека – дисфункциональные коммуникативные паттерны часто связаны с дезадаптивными когнитивными схемами и неэффективными поведенческими реакциями.

С учетом теоретических положений, формирующий этап эксперимента должен проводиться с учетом следующих методологических принципов:

1. Принцип систематичности и последовательности.
2. Принцип активности и интерактивности.
3. Принцип контекстуализации и профессиональной направленности.
4. Принцип рефлексии и обратной связи.
5. Принцип индивидуализации.
6. Принцип комплексности.

Таким образом, формирующий этап эксперимента представляет собой научно обоснованную и методически продуманную программу, целью которой является не только получение новых знаний о коммуникации, но и развитие устойчивых, гибких и адекватных коммуникативных навыков.

2. Психологическая программа развития коммуникативных навыков сотрудников органов внутренних дел была разработана с учетом выявленных, на констатирующем этапе исследования, основных дефицитов, а именно: низкая гибкость коммуникации, слабые навыки сотрудничества, недостаточная ориентация на установление доверия, ограниченная эмпатическая чувствительность и ригидность коммуникативных стратегий. Программа представляет собой комплекс тренинговых занятий, направленных на развитие гибкости коммуникации сотрудников внутренней службы, развитие навыков сотрудничества, на установление более доверительных отношений, развитие эмпатии и расширение коммуникативных стратегий.

3. Контрольный этап эксперимента был направлен на оценку эффективности разработанной психологической программы развития коммуникативных навыков сотрудников органов внутренних дел. Для оценки динамики изменений использовались те же методики, что и на констатирующем этапе:

- методика способность к самоуправлению Н.М. Пейсахов;
- методика «Ориентационные стили профессионально – деятельностного общения» Г.М. Мануйлов и Н.П. Фетискин;
- диагностика коммуникативных и организаторских склонностей (КОС-2) В.В. Синявский;
- методика К. Томаса – Р. Килманна на выявление ведущего поведения в конфликтной ситуации (в адаптации Н.В. Гришиной).

В контрольной группе остаются те же проблемы в коммуникации, которые были выявлены при диагностике на констатирующем этапе. А именно: низкая гибкость коммуникации, слабые навыки сотрудничества, недостаточную ориентацию на установление доверия, отсутствие эмпатии и ригидность коммуникативных стратегий. Это демонстрирует недостаток вариативности и глубины коммуникации. Умения выходить за рамки протокола. Строить доверие и работать в логике сотрудничества, а не только контроля и регламента.

В экспериментальной группе наблюдаем положительную динамику: уровень саморегуляции повысился, рост эмпатии, расширение коммуникативных стратегий, конструктивное разрешение конфликтных ситуаций.

В целом, психологическая программа развития коммуникативных навыков сотрудников органов внутренних дел была признана эффективной. Она способствовала качественным изменениям коммуникации сотрудников ОВД в ходе служебной деятельности.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Анализ научной литературы демонстрирует, что вопрос развития коммуникативных навыков сотрудников органов внутренних дел активно исследовался как отечественными, так и зарубежными специалистами. Установлено, что коммуникативная компетентность и навыки сотрудников силовых структур значительно влияют на эффективность их профессиональной деятельности. Недостаточный уровень коммуникативных навыков может вызвать увеличение конфликтных ситуаций, ухудшение психологической атмосферы и снижение качества обслуживания граждан.

В рамках эмпирического исследования был проведен констатирующий этап эксперимента, направленный на выявление особенностей развития коммуникативных навыков сотрудников ОВД. Полученные результаты показали: низкую гибкость коммуникации, слабые навыки сотрудничества, недостаточная ориентация на установление доверия, ограниченная эмпатическая чувствительность, ригидность коммуникативных стратегий.

По данным результатам исходит следующий вывод: недостаток вариативности и глубины коммуникации. Умения выходить за рамки протокола, строить доверие и работать в логике сотрудничества, а не только контроля и регламента.

Полученные результаты подтвердили необходимость разработки и внедрения психокоррекционных мероприятий, направленных на развитие коммуникативных навыков сотрудников ОВД.

На формирующем этапе эксперимента была разработана и апробирована психологическая программа, целью которой являлось развитие коммуникативных навыков сотрудников ОВД. Программа представляла собой комплекс тренинговых занятий, направленных на развитие ключевых компонентов коммуникативной компетентности и коммуникативных навыков, а также компенсации выявленных дефицитов в коммуникации сотрудников

ОВД: гибкости коммуникации, эмпатии, навыков сотрудничества, саморегуляции.

В контрольной группе после завершения формирующего этапа эксперимента остаются те же проблемы, которые были выявлены при диагностике на констатирующем этапе. Мы видим низкую гибкость коммуникации, слабые навыки сотрудничества, недостаточную ориентацию на установление доверия, отсутствие эмпатии и ригидность коммуникативных стратегий. Это демонстрирует недостаток вариативности и глубины коммуникации. Умения выходить за рамки протокола. Строить доверие и работать в логике сотрудничества, а не только контроля и регламента.

В экспериментальной группе наблюдаем положительную динамику: увеличение уровня саморегуляции, рост эмпатии, расширение стратегий общения, улучшение поведения в ситуациях конфликта.

По результатам проведенного исследования, можно сказать что, разработанная психологическая программа развития коммуникативных навыков сотрудников органов внутренних дел является эффективной. И, подтверждает гипотезу исследования о том, что целенаправленное развитие коммуникативных навыков повышает эффективность решения оперативных задач в ходе служебной деятельности.

**БИБЛИОГРАФИЯ**

1. Андреева Г.М. Социальная психология. М.: Аспект Пресс. 2000. – 376 с.
2. Арский А.А. Исследование роли речевой культуры в формировании профессиональной коммуникации сотрудников правоохранительных структур/ А. А. Арский// Управление образованием: теория и практика. – 2025. – №5 – 1. – Т.15. – С.137 – 148.
3. Ашхотова, Л. А. Коммуникация в профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел / Л. А. Ашхотова // Научно-образовательный центр «Перспектива». – Ульяновск. – 2020. – С. 341 – 344.
4. Ашхотова, Л.А. Тренинг коммуникативной успешности в повышении квалификации сотрудников ОВД / Л.А. Ашхотова // Современное состояние и перспективы развития современной науки и образования: МЦНП «Новая наука». – 2021. – С. 164 – 168.
5. Балашова, В. А. Коммуникативная толерантность как детерминанта профессионального общения сотрудника полиции / В. А. Балашова // Васильевские чтения - 2021 материалы международной научно-практической конференции. – Санкт-Петербург. – 2021. – С. 55 – 59.
6. Бандура А. Теория социального научения Пер. с англ.под ред. Чубарь Н.Н. – СПб.: Евразия, 2000 – 318 с.
7. Бештоев, Р. О. Формирование уверенного поведения у молодых сотрудников полиции с применением активных методов обучения/Р.О. Бештоев // Научное обеспечение системы повышения квалификации кадров. – 2020. – № 3 (44). – С. 102 – 109.
8. Бичева, И. Б. и др. Проблемы и перспективы повышения коммуникативной компетентности педагога/И.Б. Бичева // Современные наукоемкие технологии. – 2020. – №. 11 – 2. – С. 337 – 341.
9. Благовещенская, М. А Психологические особенности профессиональной коммуникации сотрудников органов внутренних дел

Российской Федерации/М.А. Благовещенская, Е. А. Сумина // Педагогика и психология: академический журнал. – 2025. – № 3 (10). – С. 30 – 34.

10. Буковцова, Т.Н. Коммуникативная компетентность сотрудников органов внутренних дел: характеристика и пути повышения/Т.Н. Буковцова// Миссия Конфессий. – Том 12. (7) – С.79 – 85.

11. Буковцева Т.Н. Формирование коммуникативной компетентности сотрудников органов внутренних дел в процессе профессионального обучения: диссертация Самара 2005 – 183с.

12. Букина, Т.Г. Ситуативная задача, как инструмент формирования коммуникативной компетенции у обучающихся образовательных организаций системы МВД России/Т.Г. Букина// Вестник экономики, управления и права. – 2024. – Т. 17. – № 4. – С. 111 – 115.

13. Васильев В.Л. Юридическая психология СПб.: Питер. 2000. – 613 с.

14. Внуковская, А. В. Формирование коммуникативных (риторических) навыков и умений у сотрудников полиции: учебно – методическое пособие / А. В. Внуковская. – Ростов н/Д: ФГКОУ ВО РЮИ МВД России, 2022. – 64 с.

15. Гайнуллина, А.В. Проблемы развития коммуникативной компетентности сотрудников ОВД / А.В. Гайнуллина // Вестник Московского университета МВД России. – 2020. – № 1. – С. 251 – 256.

16. Гальперин П.Я. Психология мышления и учения о поэтапном формировании умственных действий /Е.В. Шорохова// Сборник Исследования мышления в Советской психологии М.: Наука – 1966 – С. 259 – 276.

17. Геляхова, Л.А. Коммуникативная компетентность сотрудника органов внутренних дел: понятие, сущность, содержание/ Л.А.Геляхова//Право и управление. – 2024. – №12. – С.416 – 420.

18. Голева, Г. А. Влияние коммуникативной компетентности на стрессоустойчивость сотрудника органов внутренних дел / Г. А. Голева // Философия права. – 2024. – № 1 (108). – С. 192 – 197.

19. Гладков, Д.В. Актуальные вопросы формирования конфликтологических компетенций сотрудников полиции как важной составляющей имиджа правоохранителя и залога успешного исполнения им своих служебных обязанностей/Д.В. Гладков, А. В. Войтов, П. М. Дуплякин//Закон и право. – 2024. – №6. – С.174 – 178.

20. Гришина Н.В. Психология конфликта: учебное пособие/Н.В. Гришина – СПб.: Питер, 2008. - 544 с.

21. Дауров, А. И. Коммуникативные умения сотрудника полиции: сущность, содержание и назначение / А.И. Дауров//Экономические исследования. – 2021. – С.148 – 152.

22. Джамписова, Р.Т. Психологические особенности профессионального общения сотрудников органов внутренних дел / Р.Т. Джамписова// Мир педагогики и психологии: международный научно-практический журнал. – 2023. – № 12 (89). – С.1 – 5.

23. Емельянов, Ю.Н. Активное социально-психологическое обучение: монография /Ю.Н. Емельянов. – Л.: Ленингр.уни-т, 2015. – 166с.

24. Зуева, Е. Г. Коммуникативные качества личности и их роль в социально значимых профессиях/ Е. Г. Зуева, Ю.Н. Корепанова// Вестник СЮИ. – 2023. – С.108 – 112.

25. Зуйкова, А. А. Развитие коммуникативной компетентности у будущих сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации в условиях цифровизации/А.А. Зуйкова// Вестник экономической безопасности. – 2024. – № 5. – С. 255 – 259.

26. Караваяев, А.А. Развитие коммуникативной и конфликтологической компетентности сотрудников полиции/ А.А. Караваяев, Я.В. Линевиц, Р.Р. Нурлыев, А.А. Литвиненко, Л.Н. Темиркаяева // Human Progress. – 2025. – Том 11. – №4. – С.1 – 7.

27. Караяни, А.Г. Психология общения и переговоров: учебное пособие/ А.Г. Караяни, В.Л. Цветков. – М.: Закон и право, 2023. – с. 247.

28. Каримова, Т. С. Проблема формирования коммуникативной компетентности сотрудников полиции как профессионально важного качества / Т. С. Каримова // Успехи гуманитарных наук. – 2020. – № 7. – С. 101 – 106.

29. Карданов, А.Р. Значение коммуникативно-переговорной компетенции сотрудника полиции при расследовании преступлений/А.Р. Карданов, Т.А. Халметов// Проблемы современного педагогического образования. – 2022. – С.120-122.

30. Карданов, А.Р. Коммуникативный аспект профессиональной подготовки сотрудников МВД на курсах повышения квалификации/А.Р. Карданов// Журнал прикладных исследований. – 2021. – С.48 – 51.

31. Корнеева, А.В. Коммуникативная компетентность как фактор успешности профессиональной деятельности/А.В. Корнеева, С.В. Зеленина, Д.Н. Станиславский // Мир педагогики и психологии: международный научно-практический журнал. – 2024. – № 11 (100). – С.1 – 2.

32. Кобытова, О. В. Коммуникативные характеристики сотрудников органов внутренних дел // Бюллетень Северного государственного медицинского университета. – 2024. – Т.51. – №1. – С.242 – 243.

33. Кузнецова, Н.М. Совершенствование коммуникативных компетенций сотрудников ДПС Госавтоинспекции: методические рекомендации/Н.М. Кузнецова, О.А. Мальцева, Т.А. Хрусталева и др. – М.: ФКУ «НЦ БДД МВД России», 2022. – 52 с.

34. Лащенин М.С. Коммуникативная компетентность руководителя органов внутренних дел, как важный элемент его управления деятельностью / М.С. Лащенин, П.А. Пономарев//Искусство Правоведения. – 2023. – №3(7). – С.18 – 22.

35. Ледовская, Т. В. Психологическая структура коммуникативных способностей студентов педагогического вуза /Т.В. Ледовская, Н.Э. Сольнин// Системная психология и социология. – 2020. – № 2 (34). – С. 59 – 68.

36. Леонтьев А.Н. Деятельность. Сознание. Личность. М.: Политиздат. – 1975. – 304 с.
37. Лисовская, А.Ю. Основные подходы к пониманию благополучия сотрудника: от теории к практике/ А.Ю. Лисовская, С.В. Кошелева, Д.Н. Соколов, А.Ф. Денисов// Организационная психология. – 2021. – Т. 11. – № 1. – С. 93 – 112.
38. Литовский, С.В. Коммуникативная компетентность специалиста как современная управленческая проблема/С.В. Литовский, Д.С. Батарчук // Экономика и социум. – 2021. – №5(84). – ч.2 – С.740 – 743.
39. Маздогова, З.З.К вопросу о коммуникативные подготовки сотрудников полиции // Евразийский юридический журнал. – 2020. – № 7 (146). – С. – 116 – 120.
40. Мальцева, Т. В. Влияние особенностей коммуникативных качеств руководителей и сотрудников органов внутренних дел на профессиональную деятельность/ Т.В. Мальцева, О.А. Терегулова, А.А. Ульянова// Прикладная психология и педагогика. – 2022. – Т. 7. – № 3. – С. 224 – 232.
41. Марьясис, И. Б. Проблемы развития коммуникативной компетентности сотрудников ОВД/И. Б Марьясис, Ю. В. Слободчикова // Юридическая психология. – 2020. – № 2. – С. 14 – 17.
42. Машекуашева, М.Х. О некоторых профессионально-важных качествах сотрудников органов внутренних дел, способствующих повышению раскрытия преступлений/ М.Х. Машекуашева, Л.А. Геляхова// Право и управление. – 2023. – № 7. – С. 201 – 204.
43. Машекуашева, М.Х. О понятии и сущности коммуникативной компетентности в профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел /М.Х. Машекуашева// Право и управление. – 2022. – № 5. – С.55 – 57.
44. Махова, А. С. Коммуникативная компетентность: особенности понятия и формирования /А. С. Махова// Молодой ученый. – 2023. – № 5 (452). – С. 269 – 271

45. Никитина, Т. В. Специфика профессиональной коммуникативной компетенции сотрудника уголовно-исполнительной системы/Т.В. Никитина// Педагогика и просвещение. – 2019. – № 2. – С. 67 – 76.
46. Новичихина, М.Е. Об одном из исследований коммуникативных навыков со временных студентов/М.Е. Новичихина // Вопросы психолингвистики. – 2022 – № 2(52). – С. 65 – 72.
47. Пашенцева, К.Д. Коммуникативная компетентность сотрудников полиции, как фактор их успешности в профессиональной деятельности/К.Д. Пашенцева, Д.А. Ануфриева//Психология и педагогика служебной деятельности. – 2022. – №4. – С.259 – 262.
48. Перфильев, М.В. Понятие «Коммуникативная компетентность» и подходы к ее изучению/М.В. Перфильев//Экономика и социум. – 2020. – №9(76). – С.446 – 451.
49. Перфильев, М.В. Компетентный состав коммуникативной компетентности/М.В. Перфильев// Экономика и социум. – 2020. – №9(76) – С.452 – 457.
50. Пейсахов, Н.М. Методические указания к лабораторным занятиям по психологии /Н.М. Пейсахов, Г.Ш. Габдреева – Казань: Казанский ун-т, 1988. – с.45.
51. Пономарев, П.А. Коммуникативная компетентность руководителей правоохранительных органов на современном этапе/ П.А. Пономарев, А.Ю. Зотов, В.В. Плотников// Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки. – 2025. – №10. – С.41 – 46.
52. Родин, В.Ф. Общение в деятельности сотрудников полиции/В.Ф. Родин, В.А. Балашова //Вестник Московского университета МВД России. – 2020(8). –С.302 – 306.
53. Родин, В.Ф. Некоторые проблемы профессионального общения сотрудников МВД России/ В.Ф. Родин, А.М. Хомутов // Психология и педагогика служебной деятельности. – 2020. – №2. – С108 – 112.

54. Савченков, А. В. Понятийно-терминологический анализ профессионально-коммуникативной готовности сотрудников органов внутренних дел/А.В. Савченко, А.Е. Кутепова // Инновационное развитие профессионального образования. – 2024. – №3 (43) – С.90 – 96.

55. Сарсенова, А.А. Особенности состояний психологического благополучия сотрудников органов внутренних дел с различным уровнем служебной лояльности/А.А. Сарсенова// Прикладная педагогика и психология. – 2022. – Т. 7. – № 3. – С. 93 – 112.

56. Семенова, Ю. С. Обеспечение личной психологической безопасности сотрудников органов внутренних дел / Ю.С. Семенова// Молодой ученый. – 2022. – № 14 (409). – С. 209 – 212.

57. Синявский, В. В. Коммуникативные и организаторские склонности (КОС) Райгородский Д. Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты/В.В. Синявский, Б.А. Федоришин. – Самара: Бахрах – М, 2001. – 4с.

58. Скорынин, А.А. К вопросу о структуре психологического благополучия личности/А.А. Скорынин// Гуманитарные исследования. Педагогика и психология. – 2020. – №2. – С. 87 – 92.

59. Столяренко А.М. Прикладная юридическая психология: учебное пособие для вузов. – Москва: ЮНИТИ – ДИАНА, 2001. – с. 640

60. Сумина, Е.А. Особенности служебных ценностей сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации/Е.А. Сумина// Прикладная психология и педагогика. – Том 7 – № 4. – 2022. – С.224 – 232.

61. Тарасова, Я. О. Коммуникативная компетентность в служебной деятельности современного полицейского / Я. О. Тарасова // Актуальные вопросы социально-гуманитарного знания в системе высшего образования: сборник материалов научных семинаров. – Воронеж, 2020. – С. 107 – 109.

62. Танаева, З. Р. Показатели и критерии уровня профессионально-речевой компетенции будущих сотрудников правоохранительных органов /

З.Р.Танаева// Инновационное развитие профессионального образования. – 2022. – №2 (34) – С.90 – 96.

63. Танаева, З. Р. Методические аспекты развития межкультурной коммуникативной компетентности будущих сотрудников правоохранительных органов /З.Р.Танаева// Инновационное развитие профессионального образования. – 2024. – №1(41). – С.53 – 61.

64. Темляем, А. Э. Психологические особенности профессионального общения в органах МВД / А. Э. Темляем // Трибуна ученого. – 2021. – № 2. – С. 179 – 186.

65. Цветков, В.Л. Профессиональные факторы, влияющие на здоровье и эмоциональное состояние сотрудников полиции/ В.Л. Цветков, В.А. Балашова, В.С. Агапов, Т.А. Хрусталева// Вестник Московского университета МВД России имени В.Я. Кикотя. – 2023. – № 6. – С. 320 – 325.

66. Хабарин, М.О. Методические аспекты формирования коммуникативной компетенции у сотрудника ОВД /М.О. Хабарин // Вестник экономической безопасности. – 2020. – № 3. – С. 329 – 333.

67. Хаврак, А. П. Некоторые особенности профессиональной коммуникации сотрудников правоохранительных органов/А.П. Хаврак, Н.В. Николаева //Прикладная психология и педагогика. – 2019. – Т4. – №2. – С.1 – 6.

68. Цветков, В. Л. Психология профессионального общения: учебное пособие / В. Л. Цветков, В. А. Юренкова. – М.: Юстиция, 2021. – 242 с.

69. Черкесов, С. Х. Коммуникативные качества сотрудников органов внутренних дел: особенности их формирования/С.Х. Черкесов//Право и управление. – 2023. – №9. – С.380 – 382.

70. Чечурова, Ю. Ю. Коммуникативный потенциал сотрудников правоохранительных органов/ Ю.Ю. Чечурова// Ярославский педагогический вестник. – 2020. – № 2 (113). – С. 153 – 159.

71. Чечурова, Ю.Ю. Коммуникативный потенциал сотрудников правоохранительных органов/Ю.Ю. Чечурова//Ярославский педагогический вестник. – 2020. – №2 (113). – С. 153 – 159.
72. Шамсеева, Г. Х. Коммуникативная компетентность сотрудников органов внутренних дел/Г.Х. Шамсеева, Г.Р. Ахметзянова// – т 2021. – С. 234 – 237.
73. Шамсеева, Г. Х. Коммуникативная компетентность сотрудников органов внутренних дел/ Г.Х. Шамсеева, Г.Р. Ахметзянова Г. Р.// Вестник экономической безопасности – 2021. – С. 234 – 237.
74. Шамурзаева, Ю. В. Некоторые особенности формирования и развития коммуникативной компетентности сотрудников органов внутренних дел/Ю.В. Шамурзаева// Пробелы в российском законодательстве. – 2019. – №2 – С.236 – 237.
75. Шарков, Ф. И. Коммуникология. Основы теории коммуникации: учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков. – М.: Дашков и К, 2016. – 488 с.
76. Шувалов, А.П. Актуальные вопросы формирования коммуникативной компетентности сотрудников полиции в современных условиях/А.П. Шувалов, С.А. Гречаный, А. В. Фасхутдинова//Закон и право. – 2024. – №7. – С. 230 – 234.
77. Фетискин, Н.П. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп: учебное пособие/Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов. – М.: Института Психотерапии. 2002 – 337с.
78. Юренкова В.А., Душкин А.С. Психология общения и переговоров: учебное пособие – СПб.: Изд-во СПб ун-та МВД России, 2014. – 199 с.
79. Яценко, В.В. Коммуникативная компетенция и компетентность: ретроспективный анализ и современные реалии / В.В. Яценко, И.О. Найдис//Компетентность. – 2020 – С.9 – 17.
80. Aaron T. Beck, A. John Rush, Brain F. Shaw, Gary Emery, Robert J. DeRubeis, Steven D. Hollon. Cognitive Therapy of Depression – Guilford Publications – 2024 – 406 p.

81. Ashkhotova, L. A. Communication in the professional activities of heads of internal affairs bodies / L. A. Ashkhotova // Scientific and educational center «Perspektiva». - Ulyanovsk. – 2020. – P. 341 – 344.

82. Gelyakhova, L.A. Communicative competence of an employee of the internal affairs bodies: concept, essence, content / L.A. Gelyakhova // Law and Management. – 2024. – No. 12. – P. 416 – 420.

83. Emelyanov, Yu.N. Active social and psychological training: monograph / Yu.N. Emelyanov. - L.: Liningr.uni-t, 2015. – 166 p.

84. Zuikova, A. A. Development of communicative competence of future employees of the internal affairs bodies of the Russian Federation in the context of digitalization / A.A. Zuikova // Bulletin of Economic Security. – 2024. – No. 5. – P. 255 – 259.

85. Nikitina, T. V. Specifics of professional communicative competence of an employee of the penal system / T. V. Nikitina // Pedagogy and education. – 2019. – No. 2. – P. 67 – 76.

86. Perfil'ev, M.V. The Concept of Communicative Competence and Approaches to its Study / M.V. Perfil'ev // Economy and Society. – 2020. – No. 9 (76). – P. 446 – 451.

87. Perfil'ev, M.V. Competence Composition of Communicative Competence / M.V. Perfil'ev // Economy and Society. – 2020. – No. 9 (76) – P. 452 – 457.

88. Cherkesov, S. Kh. Communicative qualities of employees of internal affairs bodies: features of their formation/S. Kh. Cherkesov//Law and Management. – 2023. – No. 9. – P. 380 – 382.

89. Sharkov, F. I. Communicology. Fundamentals of Communication Theory: Textbook for Bachelors / F. I. Sharkov. – M.: Dashkov i K, 2016. – 488 p.

## ПРИЛОЖЕНИЕ

### Приложение 1

#### Методика способность к самоуправлению Н.М. Пейсахов

Методика «Способность самоуправления» разработана в лаборатории психологических проблем высшей школы Казанского университета под руководством Н.М. Пейсахова и предназначена для изучения способностей к самоуправлению. Инструкция: «Предлагаемая анкета дает возможность узнать о способностях владеть собой в различных ситуациях. В анкете приведены две группы утверждений:

1. Утверждения, требующие обращения к опыту, например, п. 5. Если вы действительно часто оцениваете свои действия и поступки, стараетесь найти ответ на поставленный вопрос, то смело отвечайте «да», а если вы это делаете редко, то отвечайте «нет».

2. Утверждения, характеризующие ваши отношения к общепринятому мнению, например, п. 28. Если вы согласны с мнением, то отвечайте «да», а если не согласны, то отвечайте «нет». Ответ «да» обозначен «+», ответ «нет» - знаком «-» (минус).

1	9	17	25	33	41
2	10	18	26	34	42
3	11	19	27	35	43
4	12	20	28	36	44
5	13	21	29	37	45
6	14	22	30	38	46
7	15	23	31	39	47
8	16	24	32	40	48

Анкета:

1. Практика показывает, что я верно определяю свои возможности в любой деятельности.

2. Я предусмотрительный человек.

3. Берусь только за то, что смогу довести до конца.

4. Обычно хорошо представляю, что нужно сделать, чтобы добиться задуманного.
5. Постоянно пытаюсь найти ответ на вопрос «Что такое хорошо и что такое плохо?».
6. Прежде чем сделать окончательный шаг, я взвешиваю все «за» и «против».
7. Всегда отдаю себе отчет в том, что со мной происходит.
8. Непредвиденные препятствия не мешают мне довести дело до конца.
9. У меня не хватает терпения долго разбираться в том, что не решается сразу.
10. В своих поступках и делах не люблю заглядывать далеко вперед.
11. Редко задумываюсь о главных целях своей жизни.
12. Отсутствие продуманных планов не мешает мне добиваться хороших результатов.
13. Часто затрудняюсь сказать, того ли я достиг, чего хотел.
14. На выбор моих решений влияют не поставленные цели, а настроение в данный момент.
15. Мне часто кажется, что целый час или два исчезли неизвестно куда.
16. Тот, кто считает необходимым исправлять все допущенные промахи, не замечает, как совершает новые.
17. Когда нужно разбираться в сложной обстановке, чувствую прилив энергии и сил.
18. Я четко представляю свои жизненные перспективы.
19. Умею отказываться от всего, что отвлекает меня от цели.
20. В своих поступках и словах следую пословице: «Семь раз отмерь, один – отрежь».
21. Уделяю много времени тому, чтобы понять, с каких позиций надо оценивать свои действия.
22. В своих действиях я успешно сочетаю риск с осмотрительностью.

## Продолжение приложения 1

23. Необходимость проверять самого себя стала моей второй натурой.
24. Когда у меня портятся отношения с людьми, могу их изменить.
25. Как правило, мне бывает трудно выделить главное в сложившейся ситуации.
26. Жизнь показывает, что мои прогнозы редко сбываются.
27. Люди, которые всегда четко знают, чего хотят, представляются мне слишком рациональными.
28. Удача сопутствует тому, кто не планирует заранее, а полагается на естественный ход событий.
29. Мне не хватает чувства меры в отношениях с близкими.
30. Меня угнетает необходимость принимать срочные решения.
31. Обычно мало слежу за своей речью.
32. Некоторые свои привычки я охотно бы изменил, если бы знал, как это сделать.
33. Что я хочу и что должен делать - вот предмет моих постоянных раздумий.
34. Заранее знаю, каких поступков можно ожидать от людей.
35. Обычно с самого начала четко представляю будущий результат.
36. Пока не сложился в голове четкий, конкретный план, не начинаю серьезного разговора.
37. У меня всегда есть точные ориентиры, по которым я оцениваю свой труд.
38. Я всегда учитываю последствия принимаемых мной решений.
39. Внимательно слежу за тем, понимают ли меня во время споров.
40. Я готов снова и снова заниматься совершенствованием уже законченной работы.
41. Сколько ни анализирую свои жизненные трудности, не могу достичь полной ясности.

42. Жизнь так сложна, что считаю, пустой тратой времени предвосхищать ход событий.

43. Следование однажды поставленной цели очень обедняет жизнь.

44. Считаю, что планируй, не планируй, а обстоятельства всегда сильнее.

45. В последнее время ловлю себя на том, что придаю большое значение мелочам, забывая о главном.

46. Мне обычно не удается найти правильное решение из -за большие количества возможных вариантов.

47. В ссорах не замечаю, как «выхожу из себя».

48. Сделав дело, предпочитаю не исправлять даже явные просчеты.

Интерпретация и обработка результатов по методике Н.М. Пейсахова

Ключевые понятия:

Самоуправление – то творческий процесс целенаправленного изменения, когда человек сам ставит цели и ищет новые способы их достижения в нестандартных ситуациях.

Саморегуляция – закрепление найденных способов поведения, их автоматизация в привычных условиях. Эти два процесса - две стороны развития личности.

Способность к самоуправлению развивается в два этапа. Сначала формируется горизонтальная структура – человек осваивает восемь последовательных этапов:

- анализ противоречий (оценка ситуации).
- прогнозирование (предвидение последствий).
- целеполагание (постановка цели).
- планирование (выбор средств и последовательности действий).
- выработка критериев оценки (определение показателей успеха).
- принятие решения (переход к действию).
- самоконтроль (отслеживание хода выполнения).
- коррекция (исправление ошибок и корректировка действий).

## Окончание приложения 1

После освоения этих этапов система самоуправления переходит к саморегуляции – закреплению эффективных способов поведения.

Обработка результатов:

- подсчитывается количество ответов «да» и «нет» по строкам анкеты.
- суммируются баллы по каждому этапу и по всему тесту.

Итоговый показатель сравнивается с психодиагностической шкалой, где выделяются пять уровней развития способности к самоуправлению: низкий, ниже среднего, средний, выше среднего, высокий. Анализируется выраженность каждого из восьми звеньев, что позволяет выявить сильные и слабые стороны системы самоуправления личности.

Показатели	Уровни способности самоуправления				
	Низкий	Ниже среднего	Средний	Выше среднего	Высокий
Мужчины Хобщ.	0 - 13	14-22	23-31	32-40	41
Женщины Хобщ.	0-11	12-21	22-30	31-39	40
Хі - этапы	0-1	2	3-4	5	6

Методика «Ориентационные стили профессионально – деятельностного общения» Н.П. Фетискин

Данная методика предназначена для того, чтобы определить, какой из четырех ориентационных стилей или их сочетания доминируют в профессионально – деятельностном общении.

Инструкция. Вам предложено 80 утверждений. Из каждой пары выберите одно – то, которое вы считаете наиболее соответствующим вашему поведению. Обратите внимание на то, что ни одна пара не должна быть пропущена. Тест построен таким образом, что ни одно из приведенных ниже утверждений не является ошибочным.

Опросник

- 1.Я люблю действовать.
- 2.Я работаю над решением проблем систематически.
- 3.Я считаю, что работа в командах более эффективна, чем индивидуальная работа.
- 4.Мне очень нравятся различные нововведения,
- 5.Я больше интересуюсь будущим, чем прошлым.
- 6.Я люблю работать с людьми.
- 7.Я люблю принимать участие в хорошо организованных встречах.
- 8.Для меня очень важными являются окончательные сроки.
- 9.Я против откладывания и проволочек.
- 10.Я считаю, что новые идеи должны быть проверены, прежде чем они будут применяться на практике.
- 11.Я очень люблю взаимодействовать с другими людьми. Это меня стимулирует и вдохновляет.
- 12.Я всегда стараюсь искать новые возможности.
- 13.Я сам люблю устанавливать цели, планы и т. п.
- 14.Если я что-либо начинаю, то доделываю это до конца.
- 15.Обычно я стараюсь понять эмоциональные реакции других.

16. Я создаю проблемы другим людям.
17. Я надеюсь получить реакцию других на свое поведение.
18. Я нахожу, что действия, основанные на принципе «шаг за шагом», являются  
очень эффективными.
19. Я думаю, что могу хорошо понимать поведение и мысли других.
20. Я люблю творческое решение проблем.
21. Я все время строю планы на будущее.
22. Я восприимчив к нуждам других.
23. Хорошее планирование - ключ к успеху.
24. Меня раздражает слишком подробный анализ.
25. Я остаюсь невозмутимым, если на меня оказывают давление.
26. Я очень ценю опыт.
27. Я прислушиваюсь к мнению других.
28. Говорят, что я быстро соображаю.
29. Сотрудничество является для меня ключевым словом.
30. Я использую логические методы для анализа альтернатив.
31. Я люблю, когда одновременно у меня идут разные проекты.
32. Я постоянно задаю себе вопросы.
33. Делая что-либо, я тем самым учусь.
34. Полагаю, что я руководствуюсь рассудком, а не эмоциями.
35. Я могу предсказать, как другие будут вести себя в той или иной ситуации.
36. Я не люблю вдаваться в детали.
37. Анализ всегда должен предшествовать действиям.
38. Я способен оценить климат в группе.
39. У меня есть склонность не заканчивать начатые дела.
40. Я считаю себя решительным человеком.
41. Я ищу такие дела, которые бросают мне вызов.

42. Я основываю свои действия на наблюдениях и фактах.
43. Я могу открыто выразить свои чувства.
44. Я люблю формулировать и определять контуры новых проектов.
45. Я очень люблю читать.
46. Я считаю себя человеком, способным интенсифицировать, организовать деятельность других.
47. Я не люблю заниматься одновременно несколькими вопросами.
48. Я люблю достигать поставленной цели.
49. Мне нравится узнавать что-либо о других людях,
50. Я люблю разнообразие.
51. Факты говорят сами за себя.
52. Я использую свое воображение, насколько это возможно.
53. Меня раздражает длительная, кропотливая работа.
54. Мой мозг никогда не перестает работать.
55. Важному решению предшествует подготовительная работа.
56. Я глубоко уверен в том, что люди нуждаются друг в друге, чтобы завершить работу.
57. Я обычно принимаю решение, особо не задумываясь.
58. Эмоции только создают проблемы.
59. Я люблю быть таким же, как другие.
60. Я не могу быстро прибавить пятнадцать к семнадцати.
61. Я применяю свои новые идеи к людям.
62. Я верю в научный подход.
63. Я люблю, когда дело сделано.
64. Хорошие отношения необходимы.
65. Я импульсивен.
66. Я нормально воспринимаю различия в людях.
67. Общение с другими людьми значимо само по себе.
68. Люблю, когда меня интеллектуально стимулируют.

69. Я люблю организовывать что-либо.

70. Я часто перескакиваю с одного дела на другое.

71. Общение и работа с другими являются творческим процессом.

72. Самоактуализация является крайне важной для меня.

73. Мне очень нравится играть идеями.

74. Я не люблю попусту терять время.

75. Я люблю делать то, что у меня получается.

76. Взаимодействуя с другими, я учусь.

77. Абстракции интересны для меня.

78. Мне нравятся детали.

79. Я люблю кратко подвести итоги, прежде чем прийти к какому-либо умозаключению.

80. Я достаточно уверен в себе.

Обработка и интерпретация результатов

Обведите те номера, на которые вы ответили положительно, и отметьте их в приведенной ниже таблице. Посчитайте количество баллов по каждому стилю (один положительный ответ равен 1 баллу). Тот стиль, по которому вы набрали наибольшее количество баллов (по одному стилю не может быть более 20 баллов), наиболее предпочтителен для вас. Если вы набрали одинаковое количество баллов по двум стилям, значит, они оба присущи вам.

Ключ

Стиль 1: 8, 9, 13, 17, 24, 26, 31, 33, 40, 41, 48, 50, 53, 57, 63, 65, 70, 74, 79.

Стиль 2: 2, 7, 10, 14, 18, 23, 25, 30, 34, 37, 42, 47, 51, 55, 58, 62, 66, 69, 75,  
78.

Стиль 3: 3, 6, 11, 15, 19, 22, 27, 29, 35, 38, 43, 46, 49, 56, 59, 64, 67, 71, 76,  
80.

Стиль 4: 4, 5, 12, 16, 20, 21, 28, 32, 36, 39, 44, 45, 52, 54, 60, 61, 68, 72, 73,  
77.

Стиль 1. Ориентация на действие. Характерно обсуждение результатов, конкретных вопросов, поведения, ответственности, опыта, достижений, решений. Люди, владеющие этим стилем, прагматичны, прямолинейны, решительны, легко переключаются с одного вопроса на другой, часто взволнованы.

Стиль 2. Ориентация на процесс. Характерно обсуждение фактов, процедурных вопросов, планирования, организации, контролирования, деталей. Человек, владеющий этим стилем, ориентирован на систематичность, последовательность, тщательность. Он честен, многословен и малоэмоционален.

Стиль 3. Ориентация на людей. Характерно обсуждение человеческих нужд, мотивов, чувств, «духа работы в команде», понимания, сотрудничества. Люди этого стиля эмоциональные, чувствительные, сопереживающие и психологически ориентированные.

Стиль 4. Ориентация на перспективу, будущее. Людям этого стиля присуще обсуждение концепций, больших планов, нововведений, различных вопросов, новых методов, альтернатив. Они обладают хорошим воображением, полны идей, но малореалистичны и порой их сложно понимать.

## Методика «Коммуникативные и организаторские склонности» (КОС – 2)

В.В. Синявский и В.А. Федорошин

Данная методика предназначена для выявления коммуникативных качеств и организаторских склонностей личности (умение четко и быстро устанавливать деловые и товарищеские контакты с людьми, стремление расширять контакты, участие в групповых мероприятиях, умение влиять на людей, стремление проявить инициативу и т.д.).

Методика содержит 40 вопросов, на каждый из которых обследуемый должен дать ответ «да» или «нет». время выполнения методики 10 - 15 минут. При этом отдельно определяется уровень коммуникативных и организаторских склонностей.

Вопросы:

1. Есть ли у Вас стремление к изучению людей и установлению знакомств с различными людьми?
2. Нравится ли Вам заниматься общественной работой?
3. Долго ли Вас беспокоит чувство обиды, причиненной Вам кем-либо из Ваших товарищей?
4. Всегда ли Вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?
5. Много ли у Вас друзей, с которыми Вы постоянно общаетесь?
6. Много ли Вам удалось склонить своих товарищей к принятию ими Вашего мнения?
7. Верно ли, что Вам приятнее и проще проводить время с книгами или за каким-либо другим занятием, чем с людьми?
8. Если возникли некоторые помехи в осуществлении Ваших намерений, то легко ли Вам отказаться от своих намерений?
9. Легко ли Вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше Вас по возрасту?

10. Любите ли Вы придумывать или организовывать со своими товарищами различные игры и развлечения?
11. Трудно ли Вам включаться в новые для Вас компании (коллективы)?
12. Часто ли Вы откладываете на другие дни дела, которые нужно было бы выполнить сегодня?
13. Легко ли Вам удается устанавливать контакты и общаться с незнакомыми людьми?
14. Стремитесь ли Вы добиться, чтобы Ваши товарищи действовали в соответствии с Вашим мнением?
15. Трудно ли Вы осваиваетесь в новом коллективе?
16. Верно ли, что у Вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполнения ими своих обещаний, обязательств, обязанностей?
17. Стремитесь ли Вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новыми людьми?
18. Часто ли в решении важных дел Вы принимаете инициативу на себя?
19. Раздражают ли Вас окружающие люди, и хочется ли Вам побыть одному?
20. Правда ли, что Вы обычно плохо ориентируетесь в незнакомой для Вас обстановке?
21. Нравится ли Вам постоянно находиться среди людей?
22. Возникает ли у Вас раздражение, если Вам не удастся закончить начатое дело?
23. Испытываете ли Вы затруднение, если приходится проявлять инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?
24. Правда ли, что Вы утомляетесь от частого общения с товарищами?
25. Любите ли Вы участвовать в коллективных играх?

26. Часто ли Вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы Ваших товарищей?
27. Правда ли, что Вы чувствуете себя неуверенно среди незнакомых людей?
28. Верно ли, что вы редко стремитесь к доказательству своей правоты?
29. Полагаете ли, что Вам не составляет особого труда внести оживление в малознакомую группу?
30. Принимаете ли Вы участие в общественной работе в школе (на производстве)?
31. Стремитесь ли Вы ограничить круг своих знакомых?
32. Верно ли, что вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не было сразу принято товарищами?
33. Чувствуете ли Вы себя непринужденно, попав в незнакомый коллектив?
34. Охотно ли Вы приступаете к организации различных мероприятий для своих товарищей?
35. Правда ли, что Вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?
36. Часто ли Вы опаздываете на деловые встречи, свидания?
37. Верно ли, что у Вас много друзей?
38. Часто ли Вы оказываетесь в центре внимания своих товарищей?
39. Часто ли Вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?
40. Правда ли, что Вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?

## Окончание приложения 3

№п/п		№п/п		№п/п		№п/п	
1		11		21		31	
2		12		22		32	
3		13		23		33	
4		14		24		34	
5		15		25		35	
6		16		26		36	
7		17		27		37	
8		18		28		38	
9		19		29		39	
10		20		30		40	

## «КЛЮЧ» ДЛЯ ОБРАБОТКИ ДАННЫХ ПО МЕТОДИКЕ КОС-2.

Подсчитайте количество ответов «да» (+) на одни указанные вопросы и количество ответов «нет» (-) на другие, полученную сумму запишите в таблицу.

№№п/п	Шкалы		Номера утверждений	$\Sigma$	
1.	Коммуникативные склонности	(+) да	1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37		
		(-) нет	3, 7, 11, 15, 19, 23, 31, 35, 39		
2.	Организаторские склонности	(+) да	2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38		
		(-) нет	4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40		

Методика К. Томаса – Р. Килманна на выявление ведущего поведения в конфликтной ситуации (в адаптации Н.В. Гришиной)

Опросник Томаса – Килманна не только показывает типичную реакцию на конфликт, но и объясняет, насколько она эффективна и целесообразна, а также дает информацию о других способах разрешения конфликтной ситуации.

При помощи специальной формулы вы можете просчитать исход конфликта.

Инструкция:

В каждой паре выберите то суждение, которое наиболее точно описывает ваше типичное поведение в конфликтной ситуации.

Рассмотрим ситуацию, когда вы обнаруживаете, что ваши желания отличаются от желаний другого человека, как вы обычно реагируете? Здесь вы найдете несколько пар утверждений, описывающих возможное ответное поведение. В каждой паре обведите утверждение «А» или «Б», которое наиболее характерно для вашего поведения. Во многих случаях ни поведение «А», ни поведение «Б» не являются для вас типичным. В таком случае обведите тот ответ, который в наибольшем приближении соответствует вашим возможным действиям.

Внесите ваши результаты в таблицу. Стил, набравший наибольшее число баллов – ваш стил разрешения конфликтов.

Стимульный материал (вопросы).

1.

А) Иногда я предоставляю другим возможность взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

Б) Чем обсуждать то, в чём мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, в чем согласны мы оба.

2.

А) Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б) Я пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов другого и моих собственных.

3.

А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б) Я стараюсь успокоить другого и стремлюсь, главным образом, сохранить наши отношения.

4.

А) Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б) Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

5.

А) Улаживая спорную ситуацию, я всё время стараюсь найти поддержку у другого.

Б) Я стараюсь сделать всё, чтобы избежать бесполезной напряжённости.

6.

А) Я стараюсь избежать возникновения неприятностей для себя.

Б) Я стараюсь добиться своего.

7.

А) Я стараюсь отложить решение сложного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

Б) Я считаю возможным в чём-то уступить, чтобы добиться чего-то другого.

8.

А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б) Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чём состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

9.

А) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

Б) Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

10.

А) Я твердо стремлюсь достичь своего.

Б) Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11.

А) Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

Б) Я стараюсь успокоить другого и стремлюсь, главным образом, сохранить наши отношения.

12.

А) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

Б) Я даю возможность другому в чём-то остаться при своем мнении, если он также идет навстречу мне.

13.

А) Я предлагаю среднюю позицию.

Б) Я пытаюсь убедить другого в преимуществах своей позиции.

14.

А) Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.

Б) Я пытаюсь показать другому логику и преимущество своих взглядов.

15.

А) Я мог бы постараться удовлетворить чувства другого человека и сохранить наши отношения.

Б) Я стараюсь сделать всё необходимое, чтобы избежать напряженности.

16.

А) Я стараюсь не задеть чувства другого.

Б) Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17.

А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б) Я стараюсь сделать всё, чтобы избежать бесполезной напряжённости.

18.

А) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своём.

Б) Я дам возможность другому в чём-то оставаться при своём мнении, если он также идет мне навстречу.

19.

А) Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

Б) Я стараюсь отложить решение сложного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

20.

А) Я пытаюсь немедленно разрешить наши разногласия.

Б) Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.

21.

А) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

Б) Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

22.

А) Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и той, которая отстаивается другим.

Б) Я отстаиваю свои желания.

23.

А) Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

Б) Иногда я предоставляю другим возможность взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

24.

А) Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.

Б) Я стараюсь убедить другого в необходимости прийти к компромиссу.

25.

- А) Я пытаюсь показать другому логику и преимущество своих взглядов.
- Б) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

26.

- А) Я предлагаю среднюю позицию.
- Б) Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого.

27.

- А) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
- Б) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своём.

28.

- А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
- Б) Улаживая спорную ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.

29.

- А) Я предлагаю среднюю позицию.
- Б) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

30.

- А) Я стараюсь не задеть чувств другого.
- Б) Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы могли совместно с другим заинтересованным человеком добиться успеха

## Ключ к тесту Томаса типы поведения в конфликте:

№	Соперничество /Конкуренция	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11		А			Б
12			Б	А	
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

Количество баллов, набранных испытуемым по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях.

Для описания типов поведения людей в конфликтных ситуациях К. Томас и Р. Килманн применяли двухмерную модель регулирования конфликтов.

Основополагающими измерениями в ней являются: кооперация, связанная с вниманием человека к интересам других людей, вовлеченных в конфликт; и напористость, для которой характерен акцент на защите собственных интересов.

Пять способов урегулирования конфликтов.



Соответственно этим двум способам измерения К. Томас и Р. Килманн выделяли следующие способы регулирования конфликтов:

1. Соперничество (конкуренция) или административный тип, как стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому.
2. Приспособление (приспосабливание), означающее, в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради интересов другого человека.
3. Компромисс или экономический тип.
4. Избегание или традиционный тип, для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей.
5. Сотрудничество или корпоративный тип, когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

Они полагали, что при избегании конфликта ни одна из сторон не достигнет успеха. При таких формах поведения как конкуренция, приспособление и компромисс или один участник оказывается в выигрыше, а другой проигрывает, либо проигрывают оба, так как идут на компромиссные уступки. И только в ситуации сотрудничества обе стороны оказываются в выигрыше.

Другие специалисты убеждены, что оптимальной стратегией в конфликте считается такая, когда применяются все пять тактик поведения, и каждая из них имеет значение в интервале от 5 до 7 баллов. Если ваш результат отличен от оптимального, то одни тактики выражены слабо – имеют значения ниже 5 баллов, другие – сильно – выше 7 баллов.

Формулы, для прогнозирования исхода конфликтной ситуации:

А) Соревнование + Решение проблемы + 1/2 Компромисса

Б) Приспособление + Избегание + 1/2 Компромисса

если сумма А > суммы Б, шанс выиграть конфликтную ситуацию есть у вас.

если сумма Б > суммы А, шанс выиграть конфликт есть у вашего оппонента.