Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ
КАФЕДРА ПСИХОЛОГИИ

ЖДАНОВА АННА АНДРЕЕВНА

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА БАКАЛАВРА

ИЗУЧЕНИЕ ВЗАИМОСВЯЗИ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ И СТРАТЕГИЙ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ У СОТРУДНИКОВ ОВД

Дипломник (Жданова А.А.)
Руководитель (Дудоладова Е.Г.)
Консультанты:
Кафедра информатики ( )
Нормоконтроль (Колпакова Т. В.)

Допускается к защите
Зав. кафедрой_____
«30» 06 2020 г.

Красноярск 2020

Автономная некоммерческая организация
высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

КАФЕДРА ПСИХОЛОГИИ

УТВЕРЖДАЮ
и.о. заведующего кафедрой
_____ Наконечная Е.В.
«01» 04 2020 г.

ЗАДАНИЕ
на выпускную квалификационную работу

Студенту Ждановой Анне Андреевне
Направления 37.03.01 Психология
1. Тема работы: Изучение взаимосвязи коммуникативной компетентности и стратегий поведения в конфликте у сотрудников ОВД
Утверждена: приказом по институту от 23.04 2020 г. № 43/1/20-на
на заседании выпускающей кафедры психологии от «01» 04 2020 г., протокол № 8
2. Срок сдачи работы 30.06.20
3. Содержание пояснительной записки: Введение; Глава I Теоретические основы формирования коммуникативной компетентности; Глава II Изучение особенностей коммуникативной компетентности сотрудников ОВД; Заключение
4. Консультанты по разделам работы _____
5. График выполнения: март-апрель: анализ теоретических источников; май: сбор и анализ эмпирических данных; июнь: формулирование выводов по работе.

Дата выдачи задания «01» 04 2020 г.

Руководитель выпускной
квалификационной работы _____ Е.Г. Дудоладова
подпись

РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа 57 с., таблиц 3, рисунков 4, источников 45, приложений 2.

КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ, СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ

Цель работы: изучение взаимосвязи коммуникативной компетентности и стратегий поведения в конфликте у сотрудников ОВД.

Изучены особенности коммуникативной компетентности у сотрудников ОВД с разным стажем профессиональной деятельности и взаимосвязь коммуникативной компетентности и стратегий поведения в конфликте.

Достоверность полученных в исследовании данных оценена с помощью U-критерия Манна-Уитни и коэффициента ранговой корреляции Спирмена.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 5
I ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ВОПРОСА ФОРМИРОВАНИЯ И РАЗВИТИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ 9
1.1 Анализ разработанности проблемы коммуникативной компетентности в психолого-педагогической литературе 9
1.2 Сущность и содержание коммуникативной компетентности сотрудников ОВД 13
1.3 Стратегии поведения в конфликтных ситуациях 24
II ИЗУЧЕНИЕ ОСОБЕННОСТЕЙ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМТЕПЕТНОСТИ СОТРУДНИКОВ ОВД 33
2.1 Организация исследования и описание методик 33
2.2 Анализ результатов исследования и сравнение выборок испытуемых 37
ЗАКЛЮЧЕНИЕ 50
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ 53
Приложения

ВВЕДЕНИЕ

Все больший интерес у исследователей в рамках социальной, педагогической и психологической наук, на сегодняшний день, вызывает компетентностный подход. Работа представителей данного подхода опирается на разработку групп и классов компетенций, коими должен обладать человек, организуя свое взаимодействие в обществе, т.е. функционируя в определенной профессиональной деятельности. Еще одним значимым вопросом, поднимаемым в рамках компетентностного подхода, является изучение возможностей приобретения данных компетенций как в высших учебных заведениях, так и их развитие и корректировка непосредственно на рабочем месте. Из этого можно сделать вывод о том, что круг профессиональных деятельностей, затрагиваемых компетентносным подходом весьма многообразен. Не является исключением и деятельность сотрудников ОВД. В перечень необходимых компетенций, которыми должен обладать сотрудник ОВД, входят не только профессиональные, но также социальные и коммуникативные компетентности.

Особенностью современности является повышение внимания к психологическим аспектам деятельности сотрудников органов внутренних дел. Связано это с тем, что на сегодняшний день, знания психологии становятся все более необходимым средством в достижении профессиональной цели специалистов, работающих в системе «человек-человек», к которой относятся и профессии, связанные с правоохранительной деятельностью. Заметно повышающийся интерес к проблемам возможностей и особенностей коммуникации в профессиональной деятельности полицейских связан со стремлением овладеть ее механизмами и средствами, способствующими решению служебно-оперативных задач.

Анализ литературы по вопросам коммуникативной компетентности позволяет сделать вывод о том, что эти исследования являются

традиционными в изучении важнейших проблем психологической науки. Исследованию коммуникативных качеств посвящены работы многих отечественных ученых, внесших существенный вклад в изучение проблемы коммуникативной компетентности: Б. Г. Ананьев, А. Н. Леонтьев, Л. С. Выготский, Л .С. Рубинштейн, Г. М. Андреева, Л. М. Абалина, А. А. Бодалева, Н. Н. Обозова, Ю. Н. Емельянова, А. А. Кидрон, В. Н. Куниципой, Л. А. Петровской, А. Л. Журавлева, Г. А. Туманова, Л. С. Уманского.

Особый интерес в изучении вопросов развития профессиональной компетентности и различных ее видов, в частности, коммуникативной компетентности, представляют работы отечественных акмеологов: А. А. Деркач, В. Г. Зазыкин, Н. В. Кузьмина и др. Именно эти авторы рассматривают профессиональную компетентность как основу профессионализма личности и деятельности, и важное условие становления профессионала.

В юридической психологии проблемами коммуникативных способностей сотрудников полиции занимались такие психологи, как И. Б. Пономарев, А. И. Папкин, В. А. Носков, А. М. Столяренко, А. А. Агеева, М. В. Шилин и др. Активное изучение проблем коммуникативной компетентности сотрудников полиции в целом описано в трудах А. Т. Иваницкого, С. П. Безносова, Л. Б. Филонова, В. Л. Васильева, А. М. Столяренко и др.

Коммуникативная деятельность, так или иначе, охватывает все структурные компоненты профессиональной деятельности сотрудников полиции. И. В. Богомолова отмечает, что именно коммуникативная деятельность выступает в роли главного средства профессиональной деятельности полицейских и она не может быть заменена какими-либо другими средствами, и без нее деятельность не может быть выполнена.

В последнее время, мы можем отметить повышение актуальности исследования коммуникативной компетентности у представителей ОВД

также в связи с тем, что, существует проблема эффективного взаимодействия сотрудников ОВД и физических лиц. Это проявляется в возникновении конфликтных ситуаций, разногласий, непониманий, попустительского либо властного отношения представителей ОВД к гражданам, нередко нуждающихся в их помощи. Именно поэтому возникает острая необходимость исследования этого феномена и поиска тех личностных качеств, взаимосвязь с которыми приводит к тому или иному уровню развития коммуникативной компетентности.

Наше исследование направлено на изучение именно коммуникативной компетентности, как профессионально-важного качества личности сотрудника ОВД.

Цель: изучить особенности коммуникативной компетентности у сотрудников ОВД.

Объект: коммуникативная компетентность.

Предмет: коммуникативная компетентность сотрудников ОВД.

Гипотеза: мы предполагаем, что существует взаимосвязь между коммуникативной компетентностью и стратегий поведения в конфликте, также, что существуют различия в уровне выраженности типов коммуникативной компетентности у сотрудников ОВД с различной продолжительностью службы.

Задачи:

1. Теоретически изучить вопрос особенностей коммуникативной компетентности у сотрудников ОВД.

2. Изучить вопрос стилей поведения в конфликтной ситуации.

3. Спланировать и провести эмпирическое исследование коммуникативной компетентности.

4. Проанализировать результаты исследования.

Теоретико-методологической базой исследования выступили исследования по вопросу коммуникативной компетентности отечественных ученых А. Н. Леонтьева, Г. М. Андреевой, А. А. Бодалева, В. Н. Куниciной,

Л. А. Петровской, А. Л. Журавлева, Г. А. Туманова, Л. С. Уманского, О. М. Казарцевой, Г. С. Трофимовой.

Методы исследования:

– теоретические методы: анализ научной психолого-педагогической литературы по проблеме коммуникативной компетентности сотрудников ОВД;

– психодиагностические методы: тест коммуникативных умений Михельсона (адаптация Ю.З. Гильбуха), опросник «Определение способов регулирования конфликтов» Томаса-Килманна (адаптация Н.В. Гришиной).

Исследование проводилось на базе межмуниципального отдела Министерства внутренних дел Российской Федерации «Ирбейский», находящегося по адресу: Красноярский край, Ирбейский район, село Ирбейское, Интернациональная улица, дом 2.

В исследовании приняли участие 47 сотрудников отдела, из них: 22 сотрудника в возрасте до 24 лет со стажем работы до 3-х лет и 25 сотрудников со стажем работы 10 и более лет в возрасте от 35 лет.

Практическая значимость исследования заключается в получении данных, которые могут быть использованы, как отправная точка, для разработки программы развития коммуникативной компетентности у сотрудников ОВД. Также выявление различий или сходства в развитии коммуникативной компетентности сотрудников ОВД с разным стажем работы позволит простраивать профилактическую и развивающую работу более прицельно по отношению к разным группам сотрудников ОВД на различных этапах их профессиональной деятельности.

I ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ВОПРОСА ФОРМИРОВАНИЯ И РАЗВИТИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ

1.1 Анализ разработанности проблемы коммуникативной компетентности в психолого-педагогической литературе

Вся жизнь человека протекает в постоянном общении. Человек всегда дан в контексте с другим – партнером реальности, воображаемым, выбранным и т.п., поэтому с этой точки зрения трудно переоценить вклад компетентного общения в качество человеческой жизни, в судьбу в целом [2].

Большинство исследователей, занимающихся вопросами профессиональной деятельности разных групп населения, склоняется к мнению, что принцип профессиональной компетенции – является одним из главных этических принципов работы специалиста любой области.

Компетентность - (от лат. competentia - относящийся, соответствующий) это круг полномочий какого-либо лица или учреждений.

Компетенция - круг полномочий, предоставленных законом, уставом или иным актом конкретному органу или должностному лицу; знание или опыт в той или иной области.

Профессиональная компетентность сотрудника ОВД – это, прежде всего, способность (умение) действовать на основе полученных знаний в рамках правоохранительной деятельности. Она складывается из ряда слагаемых, среди которых значительную роль в обеспечении эффективности, результативности работы играет коммуникативная компетентность.

В нашей работе мы будем определять коммуникативную компетентность следующим определением. Коммуникативная компетентность — ориентированность человека в различных ситуациях

общения, основанная на знаниях и чувственном опыте индивида; способность эффективно взаимодействовать с окружающими благодаря пониманию себя и других при постоянном видоизменении психических состояний, межличностных отношений и условий социальной среды [28].

С разнообразием трактовки и многоаспектностью рассматриваемого нами термина, связана возникшая путаница во взглядах и в основных подходах к изучаемой проблеме как среди зарубежных исследователей, так и среди отечественных ученых. Обращаясь к исследованиям в отечественной социальной психологии разногласия углубляются в связи с наличием термина «общение», являющимся специфически российским термином, поскольку сам термин «общение» не имеет точного аналога в традиционной социальной психологии не только потому, что не вполне эквивалентен обычно употребляемому английскому термину «коммуникация», но и потому, что содержание его может быть рассмотрено лишь в понятийном словаре особой психической теории, а именно теории деятельности, представленной отечественными учеными и исследованиями.

Андреева Г. М. определяет коммуникацию как одну из составных частей общения. Сходный взгляд можно встретить и у Б. Д. Парыгина, который разделяет коммуникацию по форме и содержанию. Взаимопонимание, сопереживание, степень согласия между партнерами относится к содержанию коммуникации, а к ее форме относятся вербальные и невербальные средства коммуникации.

В исследованиях Казарцевой О. М. коммуникативная компетентность определяется не как врожденная способность, а как способность, которая формируется в человеке в процессе приобретения им социально-коммуникативного опыта. Социально – коммуникативный опыт включает в себя, прежде всего, механизм переключения кодов, который выражается в стилистическом варьировании речи. В основе такого переключения лежит изменение ролевых отношений между участниками общения [4].

Лисина М. И. в своей концепции, рассматривающей эволюционный

аспект общения, подчеркивает, что оно (общение) есть коммуникативная деятельность. Основоположник теории деятельности А. А. Леонтьев приравнивает коммуникацию к речевой деятельности.

Трофимова Г. С. рассматривала коммуникативную компетентность как способность, обусловленную опытом межличностного общения, уровнем обученности, воспитанности и развития, в основе которой лежат гуманистические качества личности и которая обеспечивает результативность деятельности общения [7].

Петровская Л. А. также понимает компетентность в общении как способность, но акцент в своих исследованиях она ставит на самом процессе взаимодействия, и выделяет главное в этом процессе - установление и поддержание необходимых контактов с другими людьми [3].

Попытка интеграции в современной отечественной и западной социальной психологии привела к столь сложным взаимоотношениям между категориями «общение» и «коммуникация» и связанной с этим терминологической путанице, существующей по настоящее время во многих исследованиях. В результате долгих споров (К. А. Абульханова-Славская, Б. Г. Ананьев, А. Н. Леонтьев, и др.) общение было признано одним из видов деятельности и следовательно, отечественная психология пошла по пути деятельностного опосредования психических функций. По мнению Б. Г. Ананьева, общение является одним из трех видов человеческой деятельности наряду с трудом и познанием [31].

Подобный подход хотя и уравнивает два вышеназванных процесса, тем не менее в нем есть и определенная положительная черта. Идея «вплетенности» общения в деятельность или коммуникации в деятельность позволяет детально рассмотреть вопрос о том, что именно в деятельности можно «конструировать» общение. Таким образом, посредством общения деятельность организуется и обогащается. Построение плана совместной деятельности требует от каждого ее участника оптимального понимания целей, задач, уяснения специфики.

Для реализации целей, поставленных в нашей работе, важно разграничить два существующих в литературе основных подхода к общению или построению коммуникативного процесса. По данным изученных нами литературных источников, понятия «ролевого» и «личностного» общения многими исследователями разводятся. Хотя во многих исследованиях (А. У. Хараш) оговаривается, что при ряде обстоятельств это общение может по форме выглядеть как ролевое, деловое, «предметно-проблемное». Асмолов А. Г. предлагает говорить о ряде ролей, которые каждый человек играет в течение всей своей жизни, при этом роли не обязательно чередуются и следуют одна за другой, они могут сосуществовать одновременно все в одной коммуникативной ситуации. Основные роли по Асмолову: «роль для всех» - или демонстрируемое поведение; «роль для группы», в частности профессиональной; и «роль для себя», которая может сильно отличаться от двух предыдущих, приведем поясняющий пример, человек может представлять себя непризнанным гением и тогда «роль для себя» будет своеобразно окрашивать взаимодействие этого человека из всех других существующих позиций [38].

Обращаясь к ходу исторического развития, можно говорить о том, что схемы ролевого взаимодействия позволяют каждому человеку, в большинстве случаев, предвидеть действия другого и поступать соответствующим своему представлению образом.

Максимальную часть своей жизни человек проводит в кооперации с другими, и по сути, каждое его действие, строго говоря, есть лишь элемент более объемной и масштабной системы совместной деятельности. Согласно В. Б. Ольшанскому, существует универсальная взаимозависимость, из которой вытекают две важные особенности человека: ощущение индивидом личной ответственности перед партнером по общению и с его стороны бдительное наблюдение за его поведением. Более того, это наблюдение не является неравнодушным, оно всегда эмоционально окрашено.

Процесс коммуникации или общения, предполагает наличие партнера

или наблюдателя всегда. То есть в любом конкретном коммуникативном акте информация циркулирует от коммуникатора к реципиенту, и обратно. Поэтому мы говорим об обмене информацией. Соответственно, при обмене основная задача - не сама по себе циркуляция информации в прямом или обратном направлении, а выработка общего смысла, единой точки зрения и согласия по поводу той или иной ситуации или проблемы общения.

Специфической чертой нашего исследования является изучение коммуникативной компетентности в процессе профессионального общения людей. В связи с этим можно говорить об изначальной заданности многих факторов, таких как, например, сама ситуация общения, наличие партнера. Трудно предположить, что индивид в ситуации профессионального взаимодействия будет вести себя искренне и непосредственно, очевидно, что сама ситуация заставляет его не выходить за рамки определенной профессионально обоснованной роли.

1.2 Сущность и содержание коммуникативной компетентности сотрудников ОВД

Рассматривая проблему изучения коммуникативной компетентности сотрудников ОВД, мы можем отметить следующих представителей отечественной психологической науки, уделявших внимание этому вопросу: А. В. Батаршев, С. П. Безносов, В. Л. Васильев, А. Т. Иваницкий, Л. А. Петровский, А. М. Столяренко, Г. С. Трофимова, А. Г. Шестаков и др.

Первоначально, исследуем особенности профессионального общения сотрудников ОВД, которое является разновидностью специально организованного взаимодействия людей, содержанием которого являются познание, обмен информацией и влияние участников коммуникаций друг на друга с целью решения правоохранительных задач.

Анализ структуры профессионального общения сотрудников ОВД и его динамики позволяет выделить в коммуникациях четыре основных этапа [45]:

Первый этап. Психическое «чтение» поведенческих особенностей, внешнего вида, использование информации, о конкретном человеке и составление первичного психологического портрета. Данный этап профессионального общения ориентирован на познание и составление первичного психологического портрета человека взаимодействующего с сотрудником ОВД. Важно отметить, что информация о другом человеке зависит от конкретной ситуации коммуникации, от отражения его личностных свойств, уровня знакомства с ним, присутствия определенных сведений о нем в документах, уголовных и оперативно-поисковых делах, рассказах о нем других сотрудников и т.п.

При непосредственном наблюдении за человеком предметом психического «чтения» являются его вербальные и невербальные акты поведения. При общении с людьми, находящимися в «опасных» состояниях (человек находится под воздействием ПАВ, психические отклонения от нормы поведения) крайне важно контролировать все внешние параметры поведенческих паттернов, так как именно по ним можно определить мотивацию (порой неосознаваемую) дальнейших действий человека (в том числе агрессивных и аутоагрессивных).

Эффективность профессионального общения также может определяться уровнем соответствия реальных психологических портретов взаимодействующих лиц эталонам, т.е. образам-представлениям о требованиях, предъявляемым к их личности и деятельности в конкретной должности.

Второй этап. Поиск и выявление психологических предпосылок для эффективной коммуникации и создание благоприятных условий для межличностного контакта. Вторым этапом профессионального общения являются действия сотрудников ОВД, направленные на создание соответствующих условий и психологических предпосылок для

эффективных коммуникаций. Важнейшей предпосылкой продуктивного общения в этом случае, является выявление основной репрезентативной системы человека, взаимодействующего с сотрудником ОВД и опора на эту систему в процессе непосредственного контакта. Отсутствие учета и опоры на основную репрезентативную систему человека в процессе общения может привести к взаимному непониманию, трудностям во взаимодействии и порой конфликтным ситуациям, основанным непонимании языка предъявления в рамках репрезентативной системы. Также целью второго этапа является планирование содержания и условий предстоящего контакта. План предстоящего контакта должен включать в себя следующие компоненты: цель общения; предполагаемые результаты; место непосредственного контакта; приемы и способы воздействия на партнера; приемы снятия напряженности в отношениях и разрешения возникающих противоречий; необходимость присутствия в процессе общения третьих лиц; нормативные требования к организации общения; способы фиксации, полученной информации (протоколы, стенограммы, приказы и т.п.); время общения и продолжительность контакта и др.

Третий этап. Интеракция и воздействие со стороны сотрудника ОВД на других лиц с целью решения оперативно-служебных задач в процессе профессионального общения. Третий этап профессионального общения представлен непосредственно контактом сотрудника ОВД с другими лицами (работниками правоохранительных органов, подозреваемыми, свидетелями и т.д.), цель которого, получение определенной информации и воздействие на партнера по коммуникации. В этом процессе необходимо выделить две разновидности профессионального общения: общение с коллегами и руководителями являющееся внутриорганизационным общением и общение с гражданами, правонарушителями, представителями органов власти и т.д. являющееся вне организационным профессиональным общением. рассматривая трудности и факторы деятельности осложняющие коммуникацию сотрудников ОВД можно отметить следующие, наиболее

значимые трудности внутриорганизационного общения: перегруженность поручениями, выполнение несвойственных выполняемым по должности обязанностей; отсутствие четкой регламентации взаимодействия и неопределенность должностных обязанностей сотрудников; различные интересы у взаимодействующих должностных лиц; недостаточная профессиональная подготовленность к совместной работе; функциональная обособленность отдельных работников и отдельных подразделений. Также, коммуникация сотрудников ОВД может осложняться различными трудностями и факторами деятельности в рамках выполнения профессиональных задач. Обозначенные выше трудности часто ведут к противоречиям, разногласиям и конфликтам между взаимодействующими сотрудниками.

Специфика вне организационного общения сотрудников ОВД (контакты с подозреваемыми, обвиняемыми, свидетелями, очевидцами, потерпевшими, заявителями) проявляется в том, что оно происходит в рамках подробного нормативно-правового урегулирования и характеризуется дополнительными трудностями, связанными с преодолением внутреннего сопротивления со стороны ряда лиц, нежелания сотрудничать, неискренности и лжи, других явлений, осложняющих коммуникацию.

Все эти указанные обстоятельства приводят к значительной психологической нагрузке на сотрудников, затрудненным условиям общения и могут повлечь за собой личностные изменения и профессиональную деформацию.

Четвертый этап. Оценка результатов конкретного акта коммуникации и планирование процесса и содержания дальнейших контактов с определенными лицами (правонарушителями, гражданами, сотрудниками правоохранительных органов, руководителями, подчиненными) [12].

Четвертым этапом в структуре профессионального общения является осознание сотрудниками ОВД результатов и последствий контактов, так как взаимодействие невозможно без наличия оценки, определения успеха или

неуспеха, и выявления факторов, которые способствуют общению или осложняют его.

В рамках профессиональной деятельности сотрудников ОВД коммуникация носит порой экстремальный характер: часто приходится выстраивать взаимодействия со специфической категорией граждан, не склонных контактировать с представителями правоохранительных органов. Бывает, что сотрудники оказываются в экстремальных ситуациях, когда подозреваемые вооружены. В связи с этим, к сотрудникам предъявляются высокие профессиональные и моральные требования, в частности каждый должен уметь адекватно и быстро ориентироваться в ситуациях профессионального общения, устанавливая психологический контакт с гражданами.

К сожалению, как часто отмечается в статьях, не все сотрудники обладают достаточной коммуникативной компетентностью, и в целом, этот фактор негативно влияет на имидж всей правоохранительной структуры. В большинстве работ современных исследователей описываются способы контактирования с нарушителями закона, с людьми совершившими противоправные действия в прошлом или настоящем, и крайне редко встречаются исследования, посвященные особенностям коммуникации с законопослушными гражданами. Стоит отметить, что в настоящее время все в большей степени расширяется взаимодействие сотрудников ОВД с более широкими массами населения.

Далее мы более подробно рассмотрим особенности коммуникативной компетентности в профессиональной деятельности сотрудников ОВД. Коммуникативная компетентность рассматривается как система внутренних ресурсов личности, необходимых для построения эффективной коммуникации в определённом круге ситуаций личностного взаимодействия сотрудников ОВД. Несомненно, компетентность в общении имеет инвариантные общечеловеческие характеристики, однако в тоже время характеристики, исторически и культурно обусловленные.

Компетентность в коммуникации у сотрудников ОВД предполагает умение и готовность простраивать контакт с людьми на различной психологической дистанции – и близкой и отстранённой. Трудности в этом процессе могут быть связаны с инерционностью позиции – владением какой-либо одной схемой и её реализацией всегда, в любой ситуации, независимо от характера партнёра и своеобразия этой ситуации. В целом компетентность в общении обычно связывают с овладением не какой-либо одной позицией в качестве наилучшей (часто не из очень широкого выбора), а с адекватным приобщением к широкому спектру этих позиций. Таким образом, одним из существенных показателей компетентного общения сотрудников ОВД является гибкость в адекватной смене психологических позиций в разных ситуациях взаимодействия [25].

Мы можем говорить о различных видах компетентности в общении. В целом, компетентность во всех видах общения заключается в достижении трёх уровней адекватности партнёров – коммуникативной, интерактивной и перцептивной. Личность должна быть направлена на приобретение широкой, многообразной палитры психологических позиций, средств, методов, которые помогают полноте самовыражения партнёров в общении и взаимодействии, всем граням их адекватности – перцептивной, коммуникативной, интерактивной.

Реализация личностью своей субъективности в общении связана с наличием у неё необходимого уровня коммуникативной компетентности.

Рассматривая понятие коммуникативной компетентности, необходимо сказать о том, что она складывается из следующих способностей:

1. Способность давать оправданный социально-психологический прогноз коммуникативной ситуации, в которой предстоит общение.

2. Опираясь на своеобразие коммуникативной ситуации социально-психологически программировать процесс общения.

3. Осуществлять социально-психологическое управление процессами общения в любой коммуникативной ситуации [11].

Такой прогноз можно сформировать в процессе анализа коммуникативной ситуации на уровне коммуникативных установок партнера.

Коммуникативной установкой партнёра определяется своеобразная программа поведения личности в процессе общения. Уровень установки может спрогнозировать в ходе выявления следующих параметров: предметно-тематических интересов партнёра по общению, эмоционально-оценочные отношения к различным событиям, отношение к форме общения, уровень включенности партнёров в систему коммуникативного взаимодействия. Это определяется в ходе изучения частоты коммуникативных контактов, типа темперамента партнёра, его предметно-практических предпочтений, эмоциональных оценок форм общения [4].

При таком подходе к характеристике коммуникативной компетентности сотрудников ОВД целесообразно рассмотреть общение как системно - интегрирующий процесс, который имеет следующие составляющие:

– коммуникативно-диагностическую (диагностика социально-психологической ситуации в условии будущей коммуникативной деятельности, выявление возможных социальных, социально-психологических и других противоречий, с которыми возможно предстоит столкнуться личности в процессе общения);

– коммуникативно-программирующую (подготовка программы общения, разработка текстов для общения, выбор стиля, позиции и дистанции общения;

– коммуникативно-организационную (организация совместного внимания партнёров по общению, стимулирование их коммуникативной активности и т.д.);

– коммуникативно-исполнительскую (результат коммуникативной ситуации, в которой разворачивается общение личности, прогноз развития этой ситуации, осуществляемый по заранее осмысленной индивидуально выстроенной программе общения).

Каждая из этих составляющих требует специального анализа, однако рамки изложения концепции дают возможность остановиться только на коммуникативно-исполнительской части. Она рассматривается как коммуникативно-исполнительское мастерство личности сотрудников ОВД.

Коммуникативно-исполнительское мастерство сотрудников ОВД чаще всего проявляется как два взаимосвязанных и всё же относительно самостоятельных умения: обнаружить адекватную необходимой теме общения коммуникативную структуру, соответствующую цели и задачам общения, и умение реализовать выстроенный коммуникативный замысел непосредственно в процессе общении, т.е. продемонстрировать коммуникативно-исполнительскую технику общения. В коммуникативно-исполнительском мастерстве сотрудника ОВД проявляются многие его навыки, основными из которых являются навыки эмоционально-психологического саморегулирования, в результате чего сотрудник достигает адекватной коммуникативно-исполнительской деятельности эмоционально-психологического состояния.

Именно эмоционально-психологическая саморегуляция создаёт настрой на общение в соответствующих ситуациях, эмоциональный настрой на саму ситуацию общения, означает, прежде всего перевод обыденных эмоций сотрудника ОВД в тональность, соответствующую ситуации взаимодействия.

В процессе эмоционально-психологической саморегуляции следует различать три фазы:

– длительное эмоциональное «заражение» проблемой, темой и материалами предстоящей ситуации общения;

– эмоционально-психологическую идентификацию на стадии разработки модели своего поведения и программы предстоящего общения;

– оперативную эмоционально-психологическую перестройку в обстановке общения.

Эмоционально-психологическая саморегуляция приобретает характер целостного и завершенного акта в единстве с перцептивными и

экспрессивными навыками, являющимися неотъемлемой частью коммуникативно-исполнительского мастерства сотрудников ОВД. Саморегуляция, в данном случае, проявляется в умении остро, активно реагировать на изменения обстановки общения, перестраивать общение с учётом перемены эмоционального настроя партнёров по общению. Психологическое самочувствие, эмоциональный настрой личности прямо зависят от содержания и результатов общения [25].

Перцептивные навыки сотрудников ОВД проявляются в умении управлять своим восприятием и собственно, организовывать его, это значит:

– верно оценивать социально-психологический настрой партнёров по общению;

– устанавливать необходимый контакт;

– по первому впечатлению прогнозировать «ход» общения.

Именно перцептивные навыки позволяют сотрудником ОВД, верно, оценивать эмоционально-психологические реакции партнёров по общению и даже прогнозировать эти реакции, избегая тех, которые помешают достигнуть цели и результата общения [38].

Экспрессивные навыки коммуникативно-исполнительской деятельности принято рассматривать как систему умений, создающих единство голосовых, мимических, визуальных и моторно-физиолого-психологических процессов. По своей сути это навыки самоуправления выразительной сферой коммуникативно-исполнительской деятельности.

Связь эмоционально-психологической саморегуляции с выразительностью есть органическая связь внутреннего и внешнего психологического. Это стремление и обеспечивает внешнее поведение, выразительные действия сотрудников ОВД в общении. Экспрессивные навыки сотрудников ОВД проявляются как культура речевых высказываний, соответствующих нормам устной речи, жестов и пластики поз, эмоционально-мимического сопровождения высказывания, речевого тона и речевой громкости [8].

В разнообразных случаях общения инвариантными составляющими его оказываются такие компоненты, как: партнёры-участники, ситуация, задача. Вариативность, чаще всего, связана с изменением характера самих этих составляющих – кто партнёр, какова ситуация или задача и своеобразие связей между ними.

Коммуникативная компетентность как знание норм и правил общения, владения его технологией, является составной частью более широкого понятия «коммуникативный потенциал сотрудников ОВД» [26].

Коммуникативный потенциал – это характеристика возможностей человека, которые и определяют качество его общения. Он включает на ряду с компетентностью в общении ещё две составляющие: коммуникативные свойства личности, которые характеризуют развитие потребности в общении, отношение к способу общения и коммуникативные способности – способность владеть инициативой в общении, способность проявить собственную активность, эмоционально окрашено откликаться на состояние партнёров по общению, сформулировать и реализовать собственную индивидуальную программу общения, способность к самостимуляции и к взаимной стимуляции с партнером в общении [14].

Коммуникативная культура сотрудников ОВД, как и коммуникативная компетентность, не возникает на пустом месте, она постепенно формируется. Но основу её формирования составляет весь опыт человеческого общения. Основными источниками приобретения коммуникативной культуры являются:

– соционормативный опыт народной культуры;

– знание языков общения, используемых народной культурой;

– опыт межличностного общения в непраздничной сфере;

– опыт восприятия искусства.

Рассмотрим детальнее эти источники. Соционормативный опыт – это основа когнитивного компонента коммуникативной компетентности личности как субъекта общения. Вместе с тем реальное бытование

различных форм общения, которые чаще всего опираются на соционормативный конгломерат (произвольная смесь норм общения, заимствованных из разных национальных культур, вводит личность в состояние когнитивного диссонанса). А это рождает противоречие между знанием норм общения в разных формах общения и тем способом, который предлагает ситуация конкретного взаимодействия. Диссонанс – источник индивидуально-психологического торможения активности личности в общении. Личность выключается из поля общения. Возникает поле внутреннего психологического напряжения. А это создаёт барьеры на пути человеческого взаимопонимания.

Опыт общения занимает значимое место в самой структуре коммуникативной компетентности сотрудников ОВД. С одной стороны, он социален и включает интериоризированные нормы и ценности культуры, с другой – индивидуален, поскольку основывается он на индивидуальных коммуникативных способностях и психологических событиях, происходящих в реальной жизни и связанных с общением. Динамический аспект этого опыта составляет процессы социализации и индивидуализации, реализуемые в общении, обеспечивающие социальное развитие сотрудников ОВД, а также адекватность его реакций на ситуацию общения и их своеобразие. Особую роль в общении играет овладение социальными ролями: организатора, участника и т.д. общения [38].

Искусство воспроизводит самые разнообразные модели человеческого общения. Знакомство с этими моделями закладывает основу коммуникативной эрудиции сотрудников ОВД. Обладая определённым уровнем коммуникативной компетентности, он вступает в общение, имея определённый уровень самоуважения и самосознания собственной личности. Личность становится персониорицированным субъектом общения. Это означает не только искусство адаптации к ситуации и свободу действий, но и умение организовать личностное коммуникативное пространство и выбрать индивидуальную коммуникативную дистанцию с любым партером по

общению и взаимодействию [10].

1.3 Стратегии поведения в конфликтных ситуациях

Вторым основополагающим понятие нашей работы является понятие стиля поведения в конфликте. Не смотря на о, что конфликты являются постоянным и неотъемлемым спутником общественного развития и сопровождают повседневную жизнь людей как постоянный фактор, именно конфликтность сотрудников ОВД в ситуациях взаимодействия с широкими слоями населения является фактором, негативно влияющим на имидж правоохранительных структур в целом. Проблеме стиля поведения в конфликтах в деятельности сотрудников ОВД посвящены работы многих исследователей: В. Г. Андросюка, О. Я. Баева, В. Л. Васильева, А. В. Дульной, В. Е. Коноваловой, Л. Б. Филонова, где проанализированы вопросы общения сотрудников ОВД в конфликтных ситуациях.

При определении и характеристике основных стратегий поведения в конфликтных ситуациях целесообразно опираться на классическую классификацию.

По мнению Н. В. Гришиной, известного российского конфликтолога, участники конфликтной ситуации оказываются перед необходимостью выбора одной из трех принципиальных возможностей собственных действия в сложившихся обстоятельствах [13]. Она описывает их следующим образом:

1. Путь «борьбы». Этот путь всегда направлен на то, чтобы всеми доступными средствами добиться желаемого результата.

2. Уход от конфликта.

3. Ведение переговоров с целью найти приемлемое решение возникшей проблемы.

Каждая из этих возможностей предполагает соответствующие стратегии

поведения участников в ситуации конфликта. Для того чтобы описать стратегии и тактики конфликтного взаимодействия на практике чаще всего применяют двухмерную модель К. У. Томаса и Р. Х. Килменна, разработаную ими в 1972 г.

В своем подходе К. Томас делал акцент на изучении конфликтов и их явлений, которые заключались не на умелом пользовании конфликтами, а на создании некоего бесконфликтного пространства. В отличии от других исследователей, он находил не только негативное, но и положительное в конфликтах. Соответственно, К. Томас считал нужным сконцентрировать свое внимание на изучении, сопровождающих конфликты, явлениях [33].

В основе классификации стратегий поведения в конфликте, а их предложено авторами пять, положен метод Томаса – Килменна. Данный метод позволяет каждому человеку самостоятельно создать для себя свой стиль поведения в момент конфликта. Соответственно, паттерн в поведении вырабатывается на основании той схемы, по которой человек стремится удовлетворить свои потребности и собственные интересы. Модель Томаса – Килменна представлена на рисунке 1.1.

Рис. 1.1 Двухмерная модель Томаса - Килменна

Если использовать прямоугольную меру системы координат, то мы получаем сетку Томаса-Килменна. Полученная сетка позволяет определить место и название для каждой стратегии поведения в ситуации конфликта, которая помогает разрешить этот конфликт. На абсциссе фиксируется уровень направления интересов других людей, которые оказались вовлечены в данную конфликтную ситуацию, а на ординате, показываем уровень направления на свои личные интересы.

Проводя анализ конфликта на основании именно этой модели, надо учитывать три значимых обстоятельства: содержание, ценность и личные особенности характера.

Главенствующее место в оценке модели поведения личности в конфликте занимают межличностные отношения со стороной, которой он противостоит. Если ценности для соперника не имеют никакого значения, то конфликт получается деструктивным. И, наоборот, повышенная ценность межличностных отношений приводит к компромиссному решению, а то и уходу от конфликта. С.М. Емельянов допускает существование в двухмерной модели Томаса-Килменна третьего измерения – другими словами, ценность межличностного отношения [17]. Схематическое представление данной модели представлено на рисунке 1.2.

Рис. 1.2 Трехмерная модель Томаса-Кильменна-Емельянова

Рассмотрим более подробно каждый из стилей поведения в конфликте.

Уклонение (избегание, уход) от конфликта. Такой стиль, как уход из конфликтной ситуации или избегание конфликта, тесно связан с желанием и кооперированием. В такой ситуации, человек занимает позицию максимального отстранения от конфликтных ситуаций. Это происходит, чаще всего, когда нет желания тратить силы на то, что не интересует человека. Применения этого стиля означает возможность развития, а не застоя, однако, в некоторых ситуациях это может означать и неприятие ситуации или человека в ситуации. Чаще всего стратегия уклонения или избегания реализуется, если конфликт не затрагивает прямых интересов сторон, когда возникшая проблема не столь важна для сторон и у них нет необходимости отстаивать свои права, или же в случаях, когда сторона ни с кем не сотрудничает для выработки решения и не вовлеченность в конфликт не отражается на развитии самого конфликта, либо сторона просто не желает тратить время и силы на решение возникшей проблемы. Этот стиль наиболее эффективен в случаях, когда одна из сторон обладает большой властью или чувствует, что не права, или считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов. Стиль также применим, когда стороне приходится иметь дело с конфликтной личностью. Эта форма поведения выбирается в случае, когда индивид воздерживается от прямого высказывания своей собственной позиции, или уклоняется от спора. Этот стиль предполагает тенденцию ухода от ответственности за решения, которые могут быть приняты. Такая поведенческая стратегия возможна, если исход конфликта для человека не особо важен, либо ситуация слишком сложна и разрешение конфликта потребует много сил у его участников, либо у индивида не хватает власти для решения конфликта в свою пользу [17].

Сотрудничество. Стиль сотрудничества отличается тем, что тут фигурирует высокая личная вовлеченность, сильное желание одержать верх в конфликтной ситуации. Те, кто выбирают такой стиль поведения при конфликте, оказываются очень динамичными личностями. Сотрудничество

сильными. В таком случае одна сторона конфликта жертвует собственными интересами в пользу другой стороны. Но это также не означает, что необходимо полностью отказаться от своих интересов. Действия индивида направлены на сохранение или восстановление благоприятных отношений с оппонентом путем сглаживания разногласий за счет собственных интересов. Данный подход возможен, когда вклад индивида не слишком велик или когда предмет разногласия более существен для оппонента, чем для индивида. Такое поведение используется, если ситуация не особенно значима, если важнее сохранить хорошие отношения с оппонентом, чем отстаивать свои собственные интересы, если у индивида мало шансов на победу, недостаточно власти.

Компромисс. Стиль компромисса заключается в том, что выбранное поведение учитывает интересы всех сторон, принимающих участие в конфликте. Реализация данного стиля связана с проведением переговоров. Компромисс широко используется в разрешении конфликтных ситуаций разных типов. Суть компромисса заключается в том, что стороны пытаются урегулировать свои разногласия, методом взаимных уступок. В этом плане он несколько напоминает стиль сотрудничества, однако осуществляется на более поверхностном уровне, так как стороны в чем-то уступают друг другу. Эта стратегия наиболее эффективна, когда обе стороны желают одного и того же, но знают, что одновременные желания невыполнимы: например, стремление занять одну и ту же должность или один и то же кабинет для работы. Стиль компромисса требует определенных навыков в ведении переговоров, чтобы каждый из участников чего-то добился. Одним из недостатков данного стиля является то, что одна сторона может, например, преувеличивать свои требования. В данном случае действия участников направлены на поиски решения, устраивающего обе стороны, при котором особо никто не теряет, но и не выигрывает [17].

Противоборство, конкуренция. Соперничество заключается в навязывании другой стороне предпочтительного для себя решения. Эта

стратегия редко приносит долгосрочные результаты, так как проигравшая сторона может не поддержать решение, принятое против ее воли, или даже попытается саботировать это решение. Этот стиль не может быть использован в близких, личных отношениях, поскольку кроме чувства отчуждения он больше ничего вызвать не может. Стиль характеризуется активной борьбой индивида за свои интересы, применением для достижения поставленных целей всех доступных ему средств: власти, принуждения, других средств давления на оппонентов, использования зависимости других участников от него. Ситуация воспринимается индивидом как крайне значимая для него, как вопрос победы или поражения, что предполагает жесткую позицию по отношению к оппонентам и непримиримый антагонизм к другим участникам конфликта в случае сопротивления [17].

Основу данной классификации составляют два независимых параметра:

1. Степень реализации собственных интересов, достижения своих целей;

2. Уровень кооперативности, учет интересов другой стороны.

Из перечисленных стилей только один стиль – сотрудничество – является активным и эффективным в смысле определения исхода конфликтной ситуации.

Можно сделать такой вывод, что конфликт – это понятие и принятие противоречий, которые возникли между людьми. Для того, чтобы решить конфликтные ситуации, чаще всего используют одну из стратегий поведения, а также смешивая их, для достижения наиболее высокого результата.

Таким образом, проведенный теоретический анализ изучения проблем коммуникативной компетентности сотрудников ОВД показал, следующее.

Терминологическая путаница представлений отечественных и зарубежных исследователей породила много вопросов в проблеме определения понятий «общение» и «коммуникация» тем не менее, понимая данный аспект за основные, в нашей работе, приняты следующие определения.

Общение - это прежде всего, многоаспектный процесс развития

контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности. В совместной с другими деятельности человек взаимодействует с людьми, выстраивает с ними разнообразные контакты, организует совместные действия для получения необходимого результата и реализации поставленной цели.

Коммуникативная компетентность — это способность человека ориентироваться в любых ситуациях общения, которая основывается на знаниях и чувственном опыте индивида; также это способность эффективно взаимодействовать с окружающими людьми благодаря пониманию себя и других при постоянном видоизменении межличностных отношений, собственных и других людей психических состояний, и условий социальной среды в которой происходит взаимодействие.

Исходя из понимания того, что коммуникативная деятельность является основополагающей для сотрудников ОВД, специфической чертой нашего исследования является изучение коммуникативной компетентности в процессе профессионального общения людей. В связи с этим можно говорить об изначальной заданности многих факторов коммуникации и взаимодействия, таких как, сама ситуация общения, наличие партнера по общению. Трудно предположить, что индивид в ситуации профессионального взаимодействия будет вести себя искренне и непосредственно, очевидно, что сама ситуация заставляет его не выходить за рамки определенной профессионально обоснованной роли, что также влияет и формирует особенности коммуникативной компетентности сотрудников ОВД.

Коммуникативная компетентность как знание правил, норм и эталонов общения, владения его технологическим аспектом, является составной частью более широкого понятия «коммуникативный потенциал сотрудника ОВД».

Коммуникативный потенциал – это характеристика возможностей человека, которые и определяют качество его общения.

Значимым фактором выявленным нами в результате исследования литературы по изучаемому вопросу является понимание того, что коммуникативная культура сотрудников ОВД, как и коммуникативная компетентность, не возникает на пустом месте, она постепенно формируется. Но основу её формирования составляет весь опыт человеческого общения. Но также на основании изученной литературы, мы можем говорить о том, что профессиональная деятельность сотрудников ОВД является весьма специфической, и часто, продолжительная работа без смены деятельности внутри профессии, вызывает профессиональные деформации, ухудшение качества коммуникативных процессов, что непосредственно является фактором ухудшения коммуникативной компетентности.

Конфликт – это понятие и принятие противоречий, которые возникли между людьми.

Рассматривая понятие «конфликт», важно понимать, следующее, чтобы решить конфликтные ситуации, чаще всего используют одну из пяти стратегий поведения, а также смешивают их, для достижения наиболее высокого результата.

II ИЗУЧЕНИЕ ОСОБЕННОСТЕЙ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ СОТРУДНИКОВ ОВД

2.1 Организация исследования и описание методик

Исследовательской базой нашей работы является МО МВД России «Ирбейский», объединивший собой два района Красноярского края, Саянский и Ирбейский. В исследовании приняли участие 47 сотрудников ОВД, из них, 22 сотрудника имеют стаж профессиональной деятельности в полиции до 3 лет, 25 сотрудников - 10 и более лет.

Формирование групп и выделение возрастных и стажевых критериев, использованных в нашем исследовании, опирается на исследования Ю. Е. Кудрицкой и М. А. Тухватуллиной, которые в своем исследовании вопроса профессиональной деформации сотрудников ОВД пишут о том, что к третьему году службы у сотрудников снижается способность к сопереживанию, в тоже время нарастает жесткий стиль поведения и снижается осмотрительность в поступках. Следствием этого является падение уровня энергичности и появление тенденции к латентной агрессии, проявляемой в выполнении профессиональных задач. Также они отмечают, что третий год службы является переломным для человека, когда решается вопрос о продолжении дальнейшей службы или ее оставлении. На этом этапе, усиливающаяся общительность выступает как защитный и компенсаторный механизм - поиск поддержки и выхода из сложившейся ситуации. После 8-10 лет службы, отмечает Кудрицкая, может получить активное развитие профессиональная деформация, через 10 лет и более продолжительное время при не изменении профиля и характера работы могут происходить нежелательные изменения сознания и личности сотрудника. На основании этого нами были определены критерии отбора в

исследовательскую группу.

В связи с выводами, сделанными из теоретической главы, мы определили для себя ряд задач, решения которых требует эмпирическая работа, и, следовательно, выделили следующие этапы выполнения этой работы:

1. Обоснование диагностических методов исследования для выявления коммуникативной компетентности и стратегий поведения в конфликтных ситуациях сотрудников ОВД с разным стажем профессиональной деятельности.

2. Выявление типа реагирования в коммуникативных ситуациях (тип коммуникативной компетентности) сотрудников ОВД с разным стажем профессиональной деятельности.

3. Определение ведущих стратегий поведения в конфликтных ситуациях у сотрудников ОВД с разным стажем профессиональной деятельности.

4. Определение характера и качества взаимосвязи стратегий поведения в конфликтных ситуациях и коммуникативной компетентности.

5. Сравнение ведущих типов коммуникативной компетентности у сотрудников ОВД с разным стажем профессиональной деятельности.

6. Анализ и интерпретация полученных результатов эмпирического исследования.

7. Разработка рекомендаций по повышению коммуникативной компетентности у сотрудников ОВД с разным стажем профессиональной деятельности.

Диагностические методы исследования согласованы с теоретическим анализом проблемы коммуникативной компетентности и стратегий поведения в конфликтных ситуациях, представленных в первой главе нашей работы. Мы выделили методы диагностики двух изучаемых нами конкретных типов феноменов, следовательно, для диагностики коммуникативной компетентности нами использован тест коммуникативных умений Л. Михельсона (в адаптации Ю. З. Гильбуха), и с целью выявления

ведущих стратегий поведения в конфликтных ситуациях - использован тест Томаса-Килменна «Стили конфликтного поведения» (в адаптации Н. В. Гришиной). Полученные в результате исследования сотрудников ОВД данные нами отдельно обработаны; составлены сводные таблицы и диаграммы (в количественном и процентном соотношении выраженности показателей в выборке) и сделаны выводы. Для определения характера взаимосвязи мы использовали U-критерия Манна-Уитни и коэффициент корреляции Спилберга. Расчёт статистических показателей производился автоматически с использованием электронного ресурса «Психол-ок».

Подробное описание методик диагностики предоставлено ниже.

Тест коммуникативных умений Л. Михельсона (перевод и адаптация Ю. З. Гильбуха) используется для определения уровня коммуникативной компетентности и качества сформированности основных коммуникативных умений. Этот тест представляет собой одну из разновидностей теста достижений, его структура выстроена по типу задачи, у которой есть правильный ответ. В тесте предполагается некоторый эталонный вариант поведения личности, который соответствует компетентному, уверенному, партнерскому коммуникативному стилю. Степень приближения к эталону можно определить по числу правильных ответов, данных испытуемым. Неправильные ответы подразделяются на неправильные «снизу» (зависимые) и неправильные «сверху» (агрессивные).

Опросник содержит описание 27 коммуникативных ситуаций. К каждой ситуации предлагается 5 возможных вариантов ответов (паттернов поведения). Необходимо выбрать один, присущий именно ему способ поведения в предложенной ситуации. Нельзя выбирать два или более вариантов или приписывать вариант, который не указан в опроснике. В итоге предлагается подсчитать число правильных и неправильных ответов в процентном отношении к общему числу выбранных ответов. Опросник может использоваться как в форме индивидуальной самопроверки, так и в режиме группового тестирования.

Все вопросы разделены автором на 5 типов коммуникативных ситуаций:

- ситуации, в которых требуется реакция на положительные высказывания партнера (вопросы 1, 2, 11, 12);

- ситуации, в которых человек должен реагировать на отрицательные высказывания (вопросы 3, 4, 5, 15, 23, 24);

- ситуации, в которых к человеку обращаются с просьбой (вопросы 6, 10, 14, 16, 17, 25);

- ситуации беседы (13, 18, 19, 26, 27);

- ситуации, в которых требуется проявление эмпатии (понимание чувств и состояний другого человека (вопросы 7, 8, 9, 20, 21, 22).

Опросник «Определение способов регулирования конфликтов» Томаса-Килманна. В своей работе К. Томас исходит из того, что людям не нужно избегать конфликтов и конфликтный ситуаций или пробовать решать их любой ценой, им требуется уметь грамотно ими управлять. Совместно с Р. Килманном, К. Томас предложил двухмерную модель регулирования конфликтов, одно измерение которой - поведение личности, основанное на внимании к интересам других людей; второе - поведение, подразумевающее игнорирование целей окружающих и защиту собственных интересов. Соответственно этим двум способам измерения авторы выделяли следующие способы регулирования конфликтов.

Соперничество (конкуренция) или административный тип, как стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому.

Приспособление (приспосабливание), означающее, в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради интересов другого человека.

Компромисс или экономический тип.

Избегание или традиционный тип, для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей.

Сотрудничество или корпоративный тип, когда участники ситуации

приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон. Авторы теста 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 результат испытуемого отличен от оптимального, то одни тактики выражены слабо - имеют значения ниже 5 баллов, другие - сильно - выше 7 баллов.

Стимульный материал предоставлен в приложении 1.

2.2 Анализ результатов исследования и сравнение выборок испытуемых

Результаты данных по методике «Тест коммуникативных умений» Л. Михельсона по сотрудникам ОВД предоставлены в таблице 2.1.

Таблица 2.1

Сводная таблица результатов исследования по методике Л. Михельсона

№	Тип общения/количество совпадений с ключом (из 27 вопросов)					
	Компетентный		Зависимый		Агрессивный	
	до 3-х лет	свыше 10 лет	до 3-х лет	свыше 10 лет	до 3-х лет	свыше 10 лет
1	2	3	4	5	6	7
1	17	8	2	14	8	5

Окончание таблицы 2.1

1	2	3	4	5	6	7
2	9	15	4	10	14	2
3	9	2	10	9	8	16
4	14	16	3	10	10	1
5	15	17	9	9	3	1
6	19	14	5	12	3	1
7	7	14	16	12	4	1
8	19	16	4	10	4	1
9	7	17	2	4	18	6
10	19	3	4	5	4	19
11	12	8	10	15	5	4
12	13	19	9	7	5	1
13	16	14	9	10	2	3
14	10	13	14	8	3	6
15	12	1	12	20	3	6
16	13	17	6	8	8	2
17	5	11	5	10	17	6
18	20	22	3	4	4	1
19	13	1	8	21	6	5
20	16	19	5	7	6	1
21	8	2	15	20	4	5
22	21	15	4	7	2	5
23		13		10		4
24		9		14		4
25		14		10		3

Анализируя данные, приведенные в таблице 2.1, мы можем сделать

следующие выводы. Данные по тесту коммуникативных умений Михельсона (рисунок 2.1) показывают, что вне зависимости от стажа, в коммуникативных ситуациях, все сотрудники ОВД, отдают предпочтение компетентному типу реагирования, по данной шкале обе группы показали результат 68%. Это говорит о том, что в большинстве случаев, которые требуют межличностного общения, сотрудники имеют возможность и способны открыто проявлять свои желания, чувства и мысли, так же как и выстраивать продуктивное взаимодействие, которое можно охарактеризовать достижением собственных поставленных целей, Значительно реже, сотрудники ОВД предпочитают зависимый тип реагирования - 18% сотрудники ОВД со стажем менее 3-х лет и 24 % сотрудников стажем 10 и более лет. При этом можем наблюдаться зависимость от мнения других людей и стремление проявлять приспособление к желаниям и действиям других людей. Более высокие проценты частоты проявления данного типа реагирования в коммуникативных ситуациях у сотрудников ОВД со стажем свыше 10 лет (6%) можно интерпретировать, как особенности профессиональной деятельности, которые заключаются в невозможности выражать собственное мнения в пользу точки зрения вышестоящего начальства и ригидности личности. Данный феномен достаточно конкретно описан в литературе, так, Борисова С. Е. в своем исследовании пишет о стереотипах, которые приводят к профессиональной деформации сотрудников ОВД различных уровней и профессиональной специализации. Такими являются феномены стереотипов «догматического следования приказам» и «начальник всегда прав», названия которых говорят сами за себя.

Еще один тип реагирования, который, несомненно, проявляется у сотрудников ОВД в коммуникативных ситуациях, называется агрессивный, и выражен он в достаточно низких и близких в обеих группах показателях 14% у сотрудников ОВД со стажем до 3-х лет и 8% у сотрудников со стажем 10 и белее лет. При данном варианте реагирования может проявляться нетерпимость и отрицание другой, отличной от собственной точки зрения,

однако, если мы посмотрим на суммарный результат, то можно представить, лишь единичные случаи применения агрессивного типа реагирования сотрудниками обеих исследуемых групп. Такой тип реагирования, например, может проявляться в ситуациях уверенности и компетентности в своей профессиональной деятельности у руководителя отдела или подразделения. Для сотрудников с малым стажем профессиональной деятельности и молодых по возрасту, данный вариант реагирования, может быть проявлением максимализма и эгоцентризма свойственного возрасту. Таким образом, подводя итог анализа результатов данных по тесту, мы можем сказать, что при всем разнообразии проявления типов реагирования в коммуникативных ситуациях, мы наблюдаем значительное преобладание именно компетентного типа реагирования, что дает нам возможность сделать вывод о высоком развитии уровня коммуникативной компетентности у сотрудников ОВД вне зависимости от стажа профессиональной деятельности.

Рис. 2.1 Диаграмма результатов исследования коммуникативных умений в двух группах испытуемых, в процентах

Статистический анализ (с использованием критерия Мана-Уитни) по группам сотрудников ОВД показал, что:

1. По шкале «Компетентный тип» - нет значимых различий: Uэмп. = 255,5 (при $p \leq 0.01 = 165$, $p \leq 0.05 = 197$).

2. По шкале «Зависимый тип» - есть значимые различия: Uэмп. = 157 (при $p \leq 0.01 = 165$, $p \leq 0.05 = 197$).

3. По шкале «Агрессивный тип» - нет значимых различий: Uэмп. = 198,5 (при $p \leq 0.01 = 165$, $p \leq 0.05 = 197$).

Таким образом, статистическая проверка различий в коммуникативной компетентности у сотрудников ОВД с различным стажем службы показала наличие различий в уровне проявления зависимого типа реагирования в коммуникативных ситуациях: сотрудники ОВД со стажем 10 и более лет чаще, чем сотрудники со стажем до 3-х лет используют данный тип реагирования, по причине, указанной выше.

Данные по тесту Томаса-Килменна представлены в таблице 2.2 и на рисунке 2.2.

Таблица 2.2

Сводная таблица результатов сотрудников ОВД по методике «Определение способов регулирования конфликтов» Тамаса-Килманна

	Соперни-чество		Сотрудни-чество		Компромисс		Избега-ние		Приспособ-ление	
	до 3-х лет	свыше 10 лет	до 3-х лет	свыше 10 лет	до 3-х лет	свыше 10 лет	до 3-х лет	свыше 10 лет	до 3-х лет	свыше 10 лет
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	2	4	5	10	7	8	6	4	10	4
2	10	4	5	4	5	10	6	4	4	8
3	5	14	5	4	10	5	6	5	4	2
4	8	5	6	5	7	10	7	5	2	5
5	5	4	8	6	9	6	5	8	3	6

Окончание таблицы 2.2

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
6	5	4	6	5	10	5	6	9	3	7
7	5	2	5	5	6	10	11	5	3	8
8	4	3	5	5	12	5	4	5	5	12
9	9	8	7	7	8	5	5	6	1	4
10	7	10	7	5	7	6	7	5	2	4
11	3	3	5	5	13	5	5	5	4	12
12	3	3	6	5	5	11	6	5	10	6
13	1	2	4	5	4	5	9	12	12	6
14	7	8	7	7	7	6	6	5	3	4
15	6	10	6	5	8	6	6	6	4	3
16	11	3	5	7	5	8	5	3	4	9
17	12	11	5	5	7	6	5	6	1	2
18	5	1	5	14	5	4	7	4	8	7
19	7	3	7	4	7	10	5	4	4	9
20	10	5	7	6	7	11	4	3	2	5
21	4	1	6	4	5	14	7	4	8	7
22	2	3	7	4	11	4	4	11	6	8
23		2		5		12		4		7
24		4		4		8		6		8
25		4		4		4		6		12

Анализируя данные, полученные по тесту Томаса-Килменна, приведенные в таблице 2.2, мы можем сделать следующие выводы. Обе группы испытуемых сотрудников ОВД показали явные сходства в выбираемых стратегиях поведения в конфликте вне зависимости от стажа профессиональной деятельности. Наиболее показательно это проявляется при выборе стиля сотрудничества 4,5% сотрудники со стажем до 3-х лет и

8% сотрудники со стажем более 10 лет и приспособления: 22% и 24% соответственно. Более редкий выбор, и как следствие, низкий процентный результат стиля сотрудничества у сотрудников ОВД, можно снова проинтерпретировать с помощью особенностей их профессиональной деятельности: приказной порядок, регламентация, и сжатые сроки выполнения работы не позволяют им уделить время поиску наиболее оптимального для всех и наиболее выгодного решения или выхода из возникающей трудной или конфликтной ситуации в профессиональной деятельности. Что касается относительно среднего выбора стиля приспособления среди остальных, это также можно объяснить необходимостью безоговорочно выполнять приказы начальства и отдавать предпочтение именно его точке зрения, в ущерб собственному взгляду и мнению.

Также мы видим из рисунка 2.2, что достаточно низкий процент выбора имеет стиль избегания или уклонения (всего 8% у сотрудников со стажем до 3-х лет и 16 % у сотрудников со стажем более 10 лет).

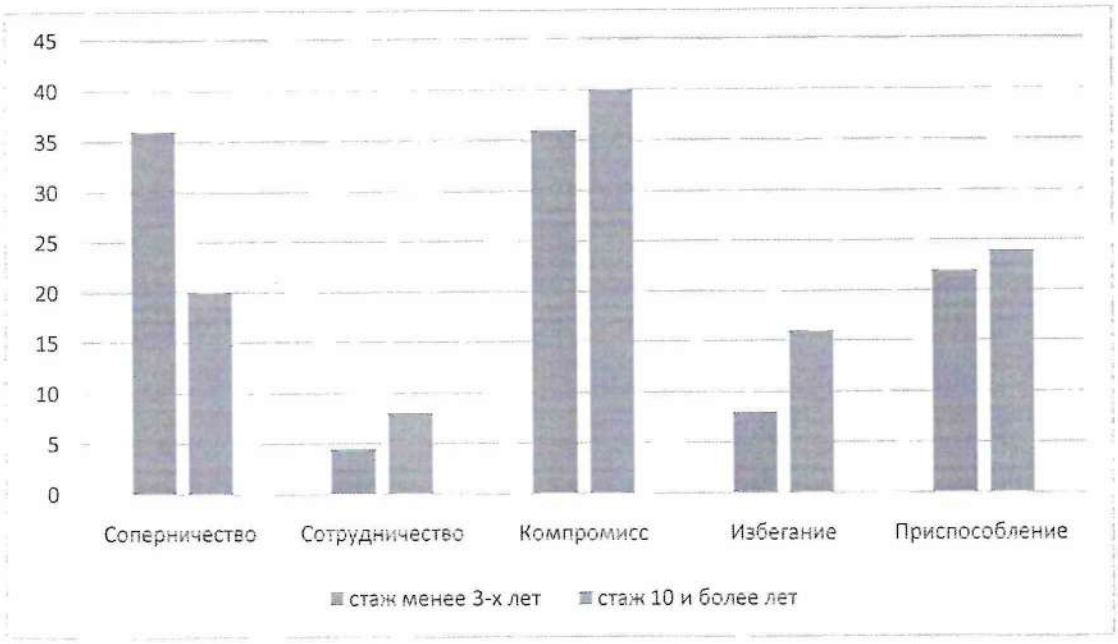


Рис. 2.2 Сравнение результатов исследования коммуникативных умений в двух группах испытуемых, в процентах

Это может свидетельствовать о готовности сотрудников решать конфликтные ситуации оперативно, не откладывать их на более поздний срок. Более высокий процент частоты встречаемости данной стратегии среди сотрудников ОВД с большим стажем профессиональной деятельности, является признаком несформированности собственной позиции, а уж тем более ее аргументации, что тоже может свидетельствовать о признаках профессиональной деформации.

Средние процентные показатели имеет и стиль соперничества, однако мы видим имеющиеся различия в частоте выбора: у более молодых сотрудников он встречается практически в 2 раза чаще, чем у сотрудников более старшего возраста (36 и 20 % соответственно). Объяснить этот феномен можно следующим: во-первых, возрастными особенностями (для молодого возраста характерен максимализм, идеализация, сформированность однобокого взгляда), а также малым стажем работы у более молодых сотрудников в ОВД, у которых как мы ранее утверждали, собственная точка зрения искажается и значительно корректируется (с возможным размытием своих границ). В целом, таких сотрудников характеризует активная позиция в конфликте, отсутствие предрасположенности к сотрудничеству с другими людьми, стремление в первую очередь удовлетворить собственные интересы, зачастую в ущерб, интересам других, применяя различные методы внушения и вынуждения и другого воздействия на участников коммуникации.

Доминирующей стратегией поведения в конфликтных ситуациях у сотрудников ОВД обеих исследуемых групп, оказался компромисс (36 % и 40 % соответственно). Это выражается в желании удовлетворить и собственные интересы, и в тоже время удовлетворить интересы своего оппонента, при этом поступая некоторыми своими целями и решаемыми задачами. Эта стратегия достаточно эффективна при отсутствии возможности использовать стратегию сотрудничества, что является показательным в специфики деятельности полицейских различных уровней.

В целом по данным проведения теста выбора поведения в конфликтной

ситуации, необходимо отметить, что выбираемые стратегии имеют достаточно усредненные показатели в обеих группах испытуемых, и определить ведущие стратегии по данному исследованию невозможно. Такая усредненность свидетельствует о гибкости и разнообразии применяемых способов взаимодействия сотрудников ОВД при общении, в том числе и в конфликтных ситуациях и следовательно, доказывает наши полученные результаты по типам реагирования в коммуникативных ситуациях: преобладающее число сотрудников ОВД проявляют высокую коммуникативную компетентность.

В то же время мы не можем не заострить внимание на другом взаимодоказываемом по результатам исследования факте: чаще имеет место встречаемость зависимого типа реагирования, а также стиля приспособления и избегания именно у сотрудников ОВД с большим стажем работы из-за специфики профессиональной деятельности и сформированных личностных качеств, которые при отсутствии психологической работы могут привести к профессиональной деформации.

Статистический анализ (с использованием критерия Мана-Уитни) по группам сотрудников ОВД показал, что:

1. По шкале «Соперничество» - нет значимых различий: Uэмп. = 199,5 (при $p \leq 0.01 = 165$, $p \leq 0.05 = 197$).

2. По шкале «Сотрудничество» - нет значимых различий: Uэмп. = 198,5 (при $p \leq 0.01 = 165$, $p \leq 0.05 = 197$).

3. По шкале «Компромисс» - нет значимых различий: Uэмп. = 253,5 (при $p \leq 0.01 = 165$, $p \leq 0.05 = 197$).

4. По шкале «Избегание» - нет значимых различий: Uэмп. = 203,5 (при $p \leq 0.01 = 165$, $p \leq 0.05 = 197$).

3. По шкале «Приспособление» - есть значимые различия: Uэмп. = 165 (при $p \leq 0.01 = 165$, $p \leq 0.05 = 197$).

Для выявления взаимосвязи между коммуникативной компетентностью и стратегиями поведения в конфликте, мы провели корреляционный анализ с

использованием коэффициента ранговой корреляции Спирмена.

В ходе проведенного анализа нами были выявлены следующие взаимосвязи, представленные в таблице 2.3.

Таблица 2.3

Корреляционная матрица по результатам стастистического анализа

	Компетентный		Зависимый		Агрессивный	
	до 3-х лет	свыше 10 лет	до 3-х лет	свыше 10 лет	до 3-х лет	свыше 10 лет
Соперничество	-0,379	-0,189	-0,155	-0,143	0,58	0,501
Сотрудничество	0,173	0,494	0,023	-0,331	-0,116	0,099
Компромисс	0,183	-0,069	-0,047	0,391	-0,082	-0,1
Избегание	-0,073	-0,009	0,245	0,044	-0,123	0,156
Приспособление	0,34	0,171	0,128	0,282	-0,445	-0,425

Установление характера взаимосвязи между коммуникативной компетентностью и стратегиями поведения в конфликте у обеих групп сотрудников ОВД показало наличие единственной среди прочих статистически значимой связи между агрессивным типом реагирования и стилем соперничества в конфликте, а также отрицательной взаимосвязи со стилем приспособления: его применение сведено к минимуму при агрессивном типе реагирования. В группе сотрудников со стажем более 10 лет также установлены статистически значимые взаимосвязи между компетентностным типом реагирования и стилем сотрудничества, а также между зависимым типом реагирования и стилем компромисса. В остальных

случаях коммуникативная компетентность не соотносится с выбираемыми стратегиями поведения в конфликтах у сотрудников ОВД вне зависимости от стажа, что обуславливает вывод о наличии других, более значимых личностных качеств, которые не зависят от ситуативных факторов.

Таким образом, мы имеем возможность сделать вывод о достаточном развитии коммуникативной компетентности, однако с подверженностью к использованию зависимого типа реагирования в ситуациях общения у сотрудников ОВД.

Решение полученного результата исследования мы предположили в разработке рекомендаций для сотрудников ОВД, заключающихся в уменьшении конформности и повышении уверенности в себе и собственных силах. Поэтому целесообразно составить рекомендации, как для более молодых сотрудников (в виде просветительской работы), так и для сотрудников ОВД с большим стажем профессиональной детальности (в виде профилактической работы) для избегания профессионального выгорания и профессиональных деформаций.

Нам представляет важным включить в рекомендации, в первую очередь, проведение профилактической беседы, а также использования различных тренинговых упражнений, согласованных с поставленными целями.

Тренинг представлен в приложении 2.

Таким образом, мы можем сделать выводы, что изучение взаимосвязи коммуникативной компетентности и стратегий поведения в конфликте сотрудников ОВД показало, что при всем разнообразии проявления типов реагирования в коммуникативных ситуациях, наблюдается значительное преобладание именно компетентного типа реагирования, что дает нам право сделать вывод о высоком развитии уровня коммуникативной компетентности у сотрудников ОВД вне зависимости от стажа профессиональной деятельности. Статистическая проверка различий в коммуникативной компетентности у сотрудников ОВД с различным стажем службы показала наличие различий в уровне проявления зависимого типа реагирования в

коммуникативных ситуациях: сотрудники ОВД со стажем 10 и более лет чаще, чем сотрудники со стажем до 3-х лет используют данный тип реагирования, по причине, указанной выше. Выбираемые сотрудниками ОВД стратегии поведения в конфликтной ситуации имеют достаточно средние показатели, и определить ведущие не является невозможным. Такая усредненность свидетельствует о гибкости и разнообразии применяемых способов взаимодействия сотрудников ОВД при общении и конфликтных ситуациях и следовательно доказывает наши полученные результаты по типам реагирования в коммуникативных ситуациях: преобладающее число сотрудников ОВД проявляют высокую коммуникативную компетентность. Однако, чаще имеет место встречаемость зависимого типа реагирования, а также стиля приспособления и избегания именно у сотрудников ОВД с большим стажем работы из-за специфики профессиональной деятельности и сформированных личностных качеств, которые при отсутствии психологической работы могут привести к профессиональной деформации. Поэтому целесообразно составить рекомендации, как для более молодых сотрудников (в виде просветительской работы), так и для сотрудников ОВД с большим стажем профессиональной детальности (в виде профилактической работы) для избегания профессионального выгорания и профессиональных деформаций.

Установление характера взаимосвязи между коммуникативной компетентностью и стратегиями поведения в конфликте и у обеих групп сотрудников ОВД показало наличие единственной среди прочих статистически значимой связи между агрессивным типом реагирования и стилем соперничества в конфликте, а также отрицательной взаимосвязи со стилем приспособления: его применение сведено к минимуму при агрессивном типе реагирования. В группе сотрудников со стажем более 10 лет также установлены статистически значимые взаимосвязи между компетентностным типом реагирования и стилем сотрудничества, а также между зависимым типом реагирования и стилем компромисса. В остальных

случаях коммуникативная компетентность не соотносится с выбираемыми стратегиями поведения в конфликтах у сотрудников ОВД вне зависимости от стажа, что обуславливает вывод о наличии других, более значимых личностных качеств, которые не зависят от ситуативных факторов.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Проведенное исследование взаимосвязи коммуникативной компетентности и стратегий поведения в конфликте сотрудников ОВД показало следующее.

Коммуникативная компетентность — ориентированность человека в различных ситуациях общения, основанная на знаниях и чувственном опыте индивида; способность эффективно взаимодействовать с окружающими благодаря пониманию себя и других при постоянном видоизменении психических состояний, межличностных отношений и условий социальной среды [22].

Специфической чертой нашего исследования является изучение коммуникативной компетентности в процессе профессионального общения людей. В связи с этим можно говорить об изначальной заданности многих факторов, таких как, например, сама ситуация общения, наличие партнера. Трудно предположить, что индивид в ситуации профессионального взаимодействия будет вести себя искренне и непосредственно, очевидно, что сама ситуация заставляет его не выходить за рамки определенной профессионально обоснованной роли.

В ходе теоретического анализа мы высказали предположение о том, что существует взаимосвязь между коммуникативной компетентностью и стратегиями поведения в конфликте, а также существуют различия в уровне выраженности коммуникативной компетентности у сотрудников ОВД с различной продолжительностью службы.

Для проверки данной гипотезы мы провели эмпирическое исследование двух факторов: коммуникативных умений и стратегий поведения в конфликте у сотрудников с разной продолжительностью профессиональной деятельности. Результаты, полученные в ходе исследования, позволяют нам сделать следующие выводы:

1. При всем разнообразии проявления типов реагирования в коммуникативных ситуациях, наблюдается преобладание компетентного типа реагирования, что говорит о высоком уровне развитии коммуникативной компетентности у сотрудников ОВД вне зависимости от стажа профессиональной деятельности.

2. Статистическая проверка различий в коммуникативной компетентности у сотрудников ОВД с различным стажем службы показала наличие различий в уровне проявления зависимого типа реагирования в коммуникативных ситуациях: сотрудники ОВД со стажем 10 и более лет чаще, чем сотрудники со стажем до 3-х лет используют данный тип реагирования.

3. Выбираемые сотрудниками ОВД стратегии поведения в конфликтной ситуации имеют достаточно средние показатели. Такая усредненность свидетельствует о гибкости и разнообразии применяемых способов взаимодействия сотрудников ОВД при общении и конфликтных ситуациях. Однако чаще встречается использование зависимого типа реагирования, а также стиля приспособления и избегания именно у сотрудников ОВД с большим стажем работы из-за специфики профессиональной деятельности и сформированных личностных качеств, которые при отсутствии психологической работы могут привести к профессиональной деформации.

4. Установление характера взаимосвязи между коммуникативной компетентностью и стратегиями поведения в конфликте и у обеих групп сотрудников ОВД показало наличие статистически значимой связи между агрессивным типом реагирования и стилем соперничества в конфликте, а также отрицательной взаимосвязи со стилем приспособления: его применение сведено к минимуму при агрессивном типе реагирования. В группе сотрудников со стажем более 10 лет также установлены статистически значимые взаимосвязи между компетентностным типом реагирования и стилем сотрудничества, а также между зависимым типом реагирования и стилем компромисса. В остальных случаях коммуникативная

компетентность не соотносится с выбираемыми стратегиями поведения в конфликтах у сотрудников ОВД вне зависимости от стажа, что обуславливает вывод о наличии других, более значимых личностных качеств, которые не зависят от ситуативных факторов. Основываясь на результатах исследования, мы имеем возможность сделать вывод о высоком развитии коммуникативной компетентности, однако с подверженностью к использованию зависимого типа реагирования в ситуациях общения у сотрудников ОВД. Решение полученного результата исследования мы предположили в разработке рекомендаций для сотрудников ОВД, заключающихся в уменьшении конформности и повышении уверенности в себе и собственных силах. Нам представляет важным включить в рекомендации, в первую очередь, проведение профилактических бесед, а также использования различных тренинговых упражнений, согласованных с поставленными целями.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Адамьянц, Т. З. Диалог как основа толерантности. Учебная программа и методическое обеспечение / Т.З. Адамьянц. - Москва: ИС РАН, 2005. – 120 с.

2. Адамьянц, Т .З. Социальные коммуникации: учебник для академического бакалавриата / Т.З. Адамьянц. - Москва: Издательство Юрайт, 2018. – 200 с.

3. Алякринский, Б. С. Общение и его проблемы / Б. С. Алякринский. - Москва: Наука, 1991. – 167 с.

4. Бодалева, А. А. Психологическое общение / А. А. Бодалева. – Москва: Изд-во «Институт практической психологии», 1996. – 256 с.

5. Борисова, С. Е. Профессиональная деформация личности сотрудника милиции и ее профилактика / С.Е. Борисова. – Орел: Орловский издательский дом, 2005. - С. 3-26.

6. Бусыгина, А.Л. Совершенствование профессиональной компетентности сотрудников правоохранительных органов / А.Л. Бусыгина, А. В. Секлетов // Известия Самарского научного центра Российской академии наук. - 2012. - Т. 14.2(6). -URL:http://cyberleninka.ru/article/n/sovershenstvovani-professionalnoy-kompetentnosti-sotrudnikov-pravoohranitelnyh-organov (дата обращения 15.05.20).

7. Василик, М. А. Основы теории коммуникации / под ред. М. А. Василик. – Москва: Гардарики, 2003. – 616 с.

8. Васильев, В. Л. Юридическая психология / В. Л Васильев. – Санкт-Петербург: Питер, 2000. – 420 с.

9. Вишневская, С. Л. Влияние коммуникативной компетентности сотрудников органов внутренних дел на результаты профессиональной деятельности / С. Л. Вишневская // Сборник статей по социально гуманитарной подготовке сотрудников органов внутренних дел МВД УР. –

Ижевск: Научная книга, 2001. - С. 17 - 25.

10. Вишневская, С. Л. Коммуникативная компетентность сотрудников органов внутренних дел как фактор успешности профессиональной деятельности / С. Л. Вишневская // Психология профессионализма сотрудников органов внутренних дел: материалы научно – практической конференции. – Ижевск: Научная книга, 2001. - С. 41 - 47.

11. Вишневская, С. Л. Коммуникативная компетентность юриста и особенности ее формирования / С.Л. Вишневская // Психология системного функционирования личности: материалы международной научно-практической конференции. – Саратов: Слово, 2004. - С. 68 - 70.

12. Горшенин, Л. Г. Анализ поведения людей и методика моделирования предполагаемой ситуации / Л. Г. Горшенин. – Санкт-Петербург: Питер, 2009. – 608 с.

13. Гришина, Н. В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. – Санкт-Петербург: Питер, 2008. – 544 с.

14. Дерманова, И. Б. Психологический практикум. Межличностные отношения: методические рекомендации / И.Б Дерманова, Е.В. Сидоренко. – Санкт-Петербург: Издательство «Речь», 2002. – 46 с.

15. Дридзе, Т. М. Текстовая деятельность в структуре социальной коммуникации / Т.М. Дризде. - М.: Наука, 1984. – 52 с.

16. Евтихов, О. В. Специфика и структура профессионально-развивающей образовательной среды вуза правоохранительных органов / О.В. Евтихов // Вестник юридического института ФСКН России. – 2003. – №4 (21). – С. 21-25 с.

17. Емельянов, С. М. Практикум по конфликтологии / С. М. Емельянов. – Санкт-Петербург: Питер, 2009. - 384 с.

18. Жаворонков, А. В. Российское общество: потребление, коммуникация и принятие решений / А. В. Жаворонков. - Москва: Наука, 2006. – 73 с.

19. Зубкова, А. И. Уголовно-исполнительное право России: теория,

законодательство, международные стандарты, отечественная практика конца 19 – начало 21 века. Учебник для вузов / А. И. Зубкова. – Москва: Норма, 2002. – 56 с.

20. Игошев, К. Е. Социальные аспекты предупреждения правонарушений / К. Е. Игошев, И. В. Шмаров. – Москва: «Юридическая литература», 1980. – 369 с.

21. Игры. Обучение. Тренинг. Досуг. / Под ред. В.В. Петрусинского. – Москва: Норма, 1994. – 105 с.

22. Карелин, А. А. Тест оценки коммуникативных умений / Под ред. А. А. Карелина // Психологические тесты. - Москва: Наука, - 2001. - Т. 2. - С. 50-53.

23. Килина, О. А. Особенности формирования профессионально-ориентированной языковой компетенции студентов юридического вуза / О. А. Килина // Вестник Сибирского юридического института МВД России. - 2016. - № 3 (24). – С. 24-26.

24. Клюев, Е.В. Речевая коммуникация / Е.В. Клюев. – Москва: Наука, 1998. – 182 с.

25. Кочесокова, З. Х. Коммуникативные компетенции сотрудников полиции как фактор эффективности профессиональной деятельности / З.Х. Кочесокова, М. Х. Машекуашева // Современные наукоемкие технологии. – Москва: РАЕ. - 2014. - № 4. - С. 167-168.

26. Луков, В. А. Социальное проектирование: Учебное пособие / В.А. Луков. – Москва: Гуманитарно-социальная академия «Флинта», 2003. – 34 с.

27. Майерс, Д. Социальная психология / Д. Майерс. – Санкт-Петербург: «Речь», 1996. – 206 с.

28. Марьин, М.И. Психологическое обеспечение формирования и развития культуры общения и коммуникативной компетентности у сотрудников органов внутренних дел: учебно-методическое пособие / Под ред. В.Л. Кубышко. - Москва: Офра, 2012. – 124 с.

29. Мелибурда, Е. Л. Ты-мы: Психологические возможности улучшения общения / Е.Л. Мелибурда. - Москва: Прогресс, 1986. – 265 с.

30. Основы социально-психологической теории / Под ред. А.А. Бодалева, А.Н. Сухова. - Москва: Международная педагогическая академия, 1995. - 412 с.

31. Петровская, Л. А. Компетентность в общении / Л.А. Петровская. – Москва: Изд-во МГУ, 1989. – 216 с.

32. Петровский, А. В. Основы теоретической психологии / А. В. Петровский, М. Г. Ярошевский. – Москва: ИНФА-М, 1998. – 181 с.

33. Пищелко, А. В. Личность в конфликте (влияние установки на тип конфликтного поведения) / А. В. Пищелко. – Домодедово: Изд-во Всероссийского института повышения квалификации работников МВД России, 1999. - с. 36.

34. Розин, В. М. Психология для юристов / В.М. Розин. - Москва: Наука, 1997. – 540 с.

35. Романюк, В. С. Коммуникативная компетентность в профессиональной деятельности сотрудника ОВД / В.С. Романюк // Вестник Московского Университета МВД РФ. - 2006. - №7. - С. 49 - 58.

36. Романюк, В.С. Коммуникативные умения в профессиональной деятельности сотрудника ОВД / В.С. Романюк // Материалы итоговой научно-практической конференции Воронежского ЮИ МВД РФ. - Воронеж: ВЮИ МВД РФ, 2005. - С. 177 - 182.

37. Романюк, В.С. Психологические особенности профессионального общения работников правоохранительных органов / В.С. Романюк, А.Н. Тихонов // Социальные и правовые проблемы современного российского общества. - Казань: КЮИ МВД РФ, 2003. - С. 67 - 69.

38. Романюк, В. С. Психология общения / В.С. Романюк, А.Н. Тихонов // Социальные и правовые проблемы современного российского общества. - Казань: КЮИ МВД РФ, 2003. - С. 124 - 125.

39. Руденский, Е. В. Социальная психология: Курс лекций /

Е. В. Руденский. - Москва: ИНФА-М, 1997. – 224 с.

40. Сидоренко, Е. В. Тренинг коммуникативной компетентности / Е.В. Сидоренко. – Санкт-Петербург: Издательство «Речь», 2007. – 208 с.

41. Скотт, Д. Г. Способы разрешения конфликтов / Д. Г. Скотт. – Санкт-Петербург: ВИС, 1994. - 210 с.

42. Столяренко, Л. Д. Основы психологии / Л.Д. Столяренко. – Ростов-на-Дону: Проспект, 2017. – 458 с.

43. Таланов, В. Л. Справочник практического психолога / В.Л. Таланов, И. Г. Малкина – Пых. – Санкт-Петербург: Эксмо, 2003. – 587 с.

44. Титова, С.В. Коммуникативная культура. От коммуникативной компетентности к социальной ответственности / С.В. Титова. – Санкт-Петербург: Изд-во «Питер», 2009. - 176 с.

45. Шашкин, Н. Г. Формирование коммуникативной компетентности у будущих сотрудников органов внутренних дел в системе высшего образования / Н. Г. Шашкин. -Москва: Норма, 2015. – 312 с.

Приложение 1

Тест коммуникативных умений Михельсона (адаптация Ю.З. Гильбуха).

Инструкция: Мы просим Вас внимательно прочитать каждую из описанных ситуаций и выбрать один вариант поведения в ней. Это должно быть наиболее характерное для Вас поведение, то, что Вы действительно делаете в таких случаях, а не то, что, по-вашему, следовало бы делать.

1. Кто-либо говорит Вам: «Мне кажется, что Вы замечательный человек». Вы обычно в подобных ситуациях:

а) Говорите: «Нет, что Вы! Я таким не являюсь».

б) Говорите с улыбкой: «Спасибо, я действительно человек выдающийся».

в) Говорите: «Спасибо».

г) Ничего не говорите и при этом краснеете.

д) Говорите: «Да, я думаю, что отличаюсь от других и в лучшую сторону».

2. Кто-либо совершает действие или поступок, которые, по Вашему мнению, являются замечательными. В таких случаях Вы обычно:

а) Поступаете так, как если бы это действие не было столь замечательным, и при этом говорите: «Нормально!»

б) Говорите: «Это было отлично, но я видел результаты получше».

в) Ничего не говорите.

г) Говорите: «Я могу сделать гораздо лучше».

3. Вы занимаетесь делом, которое Вам нравится, и думаете, что оно у Вас получается очень хорошо. Кто-либо говорит: «Мне это не нравится!» Обычно в таких случаях Вы:

а) Говорите: «Вы - болван!»

б) Говорите: «Я все же думаю, что это заслуживает хорошей оценки».

в) Говорите: «Вы правы», хотя на самом деле не согласны с этим.

г) Говорите: «Я думаю, что это выдающийся уровень. Что Вы в этом понимаете».

д) Чувствуете себя обиженным и ничего не говорите в ответ.

4. Вы забыли взять с собой какой-то предмет, а думали, что принесли его, и кто-то говорит Вам: «Вы такой растяпа! Вы забыли бы и свою голову, если бы она не была прикреплена к плечам». Обычно Вы в ответ:

а) Говорите: «Во всяком случае, я толковее Вас. Кроме того, что Вы в этом понимаете!»

б) Говорите: «Да, Вы правы. Иногда я веду себя как растяпа».

в) Говорите: «Если кто-либо растяпа, то это Вы».

г) Говорите: «У всех людей есть недостатки. Я не заслуживаю такой оценки только за то, что забыл что-то».

д) Ничего не говорите или вообще игнорируете это заявление.

5. Кто-либо, с кем Вы договорились встретиться, опоздал на 30 минут, и это Вас расстроило, причем человек этот не дает никаких объяснений своему опозданию. В ответ Вы обычно:

а) Говорите: «Я расстроен тем, что Вы заставили меня столько ожидать».

б) Говорите: «Я все думал, когда же Вы придете».

в) Говорите: «Это был последний раз, когда я заставил себя ожидать Вас».

г) Ничего не говорите этому человеку.

д) Говорите: «Вы же обещали! Как Вы смели так опаздывать!»

6. Вам нужно, чтобы кто-либо сделал для Вас одну вещь. Обычно в таких случаях Вы:

а) Никого ни о чем не просите.

б) Говорите: «Вы должны сделать это для меня».

в) Говорите: «Не могли бы Вы сделать для меня одну вещь?», после этого объясняете суть дела.

г) Слегка намекаете, что Вам нужна услуга этого человека.

д) Говорите: «Я очень хочу, чтобы Вы сделали это для меня».

7. Вы знаете, что кто-то чувствует себя расстроенным. Обычно в таких ситуациях Вы:

а) Говорите: «Вы выглядите расстроенным. Не могу ли я помочь?»

б) Находясь рядом с этим человеком, не заводите разговора о его состоянии.

в) Говорите: «У Вас какая-то неприятность?»

г) Ничего не говорите и оставляете этого человека наедине с собой.

д) Смеясь, говорите: «Вы просто как большой ребенок!»

8. Вы чувствуете себя расстроенным, а кто-либо говорит: «Вы выглядите расстроенным». Обычно в таких ситуациях Вы:

а) Отрицательно качаете головой или никак не реагируете.

б) Говорите: «Это не Ваше дело!»

в) Говорите: «Да, я немного расстроен. Спасибо за участие».

г) Говорите: «Пустяки».

д) Говорите: «Я расстроен, оставьте меня одного».

9. Кто-либо порицает Вас за ошибку, совершенную другими. В таких случаях Вы обычно:

а) Говорите: «Вы с ума сошли!»

б) Говорите: «Это не моя вина. Эту ошибку совершил кто-то другой».

в) Говорите: «Я не думаю, что это моя вина».

г) Говорите: «Оставьте меня в покое, Вы не знаете, что Вы говорите».

д) Принимаете свою вину или не говорите ничего.

10. Кто-либо просит Вас сделать что-либо, но Вы не знаете, почему это должно быть сделано. Обычно в таких случаях Вы:

а) Говорите: «Это не имеет никакого смысла, я не хочу это делать».

б) Выполняете просьбу и ничего не говорите.

в) Говорите: «Это глупость; я не собираюсь этого делать».

г) Прежде чем выполнить просьбу, говорите: «Объясните, пожалуйста, почему это должно быть сделано».

д) Говорите: «Если Вы этого хотите...», после чего выполняете просьбу.

11. Кто-то говорит Вам, что, по его мнению, то, что Вы сделали, великолепно. В таких случаях Вы обычно:

а) Говорите: «Да, я обычно это делаю лучше, чем большинство других людей».

б) Говорите: «Нет, это не было столь здорово».

в) Говорите: «Правильно, я действительно это делаю лучше всех».

г) Говорите: «Спасибо».

д) Игнорируете услышанное и ничего не отвечаете.

12. Кто-либо был очень любезен с Вами. Обычно в таких случаях Вы:

а) Говорите: «Вы действительно были очень любезны по отношению ко мне».

б) Действуете так, будто этот человек не был столь любезен к Вам, и говорите: «Да, спасибо».

в) Говорите: «Вы вели себя в отношении меня вполне нормально, но я заслуживаю большего».

г) Игнорируете этот факт и ничего не говорите.

д) Говорите: «Вы вели себя в отношении меня недостаточно хорошо».

13. Вы разговариваете с приятелем очень громко, и кто-либо говорит Вам: «Извините, но Вы ведете себя слишком шумно». В таких случаях Вы обычно:

а) Немедленно прекращаете беседу.

б) Говорите: «Если Вам это не нравится, проваливайте отсюда».

в) Говорите: «Извините, я буду говорить тише», после чего ведется беседа приглушенным голосом.

г) Говорите: «Извините» и прекращаете беседу.

д) Говорите: «Все в порядке» и продолжаете громко разговаривать.

14. Вы стоите в очереди, и кто-либо становится впереди Вас. Обычно в таких случаях Вы:

а) Негромко комментируете это, ни к кому не обращаясь, например: «Некоторые люди ведут себя очень нервно».

б) Говорите: «Становитесь в хвост очереди!»

в) Ничего не говорите этому типу.

г) Говорите громко: «Выйди из очереди, ты, нахал!»

д) Говорите: «Я занял очередь раньше Вас. Пожалуйста, станьте в конец очереди».

15. Кто-либо делает что-нибудь такое, что Вам не нравится и вызывает у Вас сильное раздражение. Обычно в таких случаях Вы:

а) Выкрикиваете: «Вы болван, я ненавижу Вас!»

б) Говорите: «Я сердит на Вас. Мне не нравится то, что Вы делаете».

в) Действуете так, чтобы повредить этому делу, но ничего этому типу не говорите.

г) Говорите: «Я рассержен. Вы мне не нравитесь».

д) Игнорируете это событие и ничего не говорите этому типу.

16. Кто-либо имеет что-нибудь такое, чем Вы хотели бы пользоваться. Обычно в таких случаях Вы:

а) Говорите этому человеку, чтобы он дал Вам эту вещь.

б) Воздерживаетесь от всяких просьб.

в) Отбираете эту вещь.

г) Говорите этому человеку, что Вы хотели бы пользоваться данным предметом, и затем просите его у него.

17. Кто-либо спрашивает, может ли он получить у Вас определенный предмет для временного пользования, но так как это новый предмет, Вам не хочется его одалживать. В таких случаях Вы обычно:

а) Говорите: «Нет, я только что достал его и не хочу с ним расставаться; может быть когда-нибудь потом».

б) Говорите: «Вообще-то я не хотел бы его давать, но Вы можете попользоваться им».

в) Говорите: «Нет, приобретайте свой!»

г) Одалживаете этот предмет вопреки своему нежеланию.

д) Говорите: «Вы с ума сошли!»

18. Какие-то люде ведут беседу о хобби, которое нравится и Вам, и Вы хотели бы присоединиться к разговору. В таких случаях Вы обычно:

а) Не говорите ничего.

б) Прерываете беседу и сразу же начинаете рассказывать о своих успехах в этом хобби.

в) Подходите поближе к группе и при удобном случае вступаете в разговор.

г) Подходите поближе и ожидаете, когда собеседники обратят на Вас внимание.

д) Прерываете беседу и тотчас начинаете говорить о том, как сильно Вам нравится это хобби.

19. Вы занимаетесь своим хобби, а кто-либо спрашивает: «Что Вы делаете?» Обычно Вы:

а) Говорите: «О, это пустяк». Или: «Да ничего особенного».

б) Говорите: «Не мешайте, разве Вы не видите, что я занят?»

в) Продолжаете молча работать.

г) Говорите: «Это совсем Вас не касается».

д) Прекращаете работу и объясняете, что именно Вы делаете.

20. Вы видите споткнувшегося и падающего человека. В таких случаях Вы:

а) Рассмеявшись, говорите: «Почему Вы не смотрите под ноги?»

б) Говорите: «У Вас все в порядке? Может быть я что-либо могу для Вас сделать?»

в) Спрашиваете: «Что случилось?»

г) Говорите: «Это все колдобины в тротуаре».

д) Никак не реагируете на это событие.

21. Вы стукнулись головой о полку и набили шишку. Кто-либо говорит: «С Вами все в порядке?» Обычно Вы:

а) Говорите: «Я прекрасно себя чувствую. Оставьте меня в покое!»

б) Ничего не говорите, игнорируя этого человека.

в) Говорите: «Почему Вы не занимаетесь своим делом?»

г) Говорите: «Нет, я ушиб свою голову, спасибо за внимание ко мне».

д) Говорите: «Пустяки, у меня все будет о'кей».

22. Вы допустили ошибку, но вина за нее возложена, но кого-либо другого. Обычно в таких случаях Вы:

а) Не говорите ничего.

б) Говорите: «Это их ошибка!»

в) Говорите: «Эту ошибку допустил Я».

г) Говорите: «Я не думаю, что это сделал этот человек».

д) Говорите: «Это их горькая доля».

23. Вы чувствуете себя оскорбленным словами, сказанными кем-либо в Ваш адрес. В таких случаях Вы обычно:

а) Уходите прочь от этого человека, не сказав ему, что он расстроил Вас.

б) Заявляете этому человеку, чтобы он не смел больше этого делать.

в) Ничего не говорите этому человеку, хотя чувствуете себя обиженным.

г) В свою очередь оскорбляете этого человека, называя его по имени.

д) Заявляете этому человеку, что Вам не нравится то, что он сказал, и что он не должен этого делать снова.

24. Кто-либо часто перебивает, когда Вы говорите. Обычно в таких случаях Вы:

а) Говорите: «Извините, но я хотел бы закончить то, о чем рассказывал».

б) Говорите: «Так не делают. Могу я продолжить свой рассказ?»

в) Прерываете этого человека, возобновляя свой рассказ.

г) Ничего не говорите, позволяя другому человеку продолжать свою речь.

д) Говорите: «Замолчите! Вы меня перебили!»

25. Кто-либо просит Вас сделать что-либо, что помешало бы Вам осуществить свои планы. В этих условиях Вы обычно:

а) Говорите: «Я действительно имел другие планы, но я сделаю то, что Вы хотите».

б) Говорите: «Ни в коем случае! Поищите кого-нибудь еще».

в) Говорите: «Хорошо, я сделаю то, что Вы хотите».

г) Говорите: «Отойдите, оставьте меня в покое».

д) Говорите: «Я уже приступил к осуществлению других планов. Может быть, когда-нибудь потом».

26. Вы видите кого-либо, с кем хотели бы встретиться и познакомиться. В этой ситуации Вы обычно:

а) Радостно окликаете этого человека и идете ему навстречу.

б) Подходите к этому человеку, представляетесь и начинаете с ним разговор.

в) Подходите к этому человеку и ждете, когда он заговорит с Вами.

г) Подходите к этому человеку и начинаете рассказывать о крупных делах, совершенных Вами.

д) Ничего не говорите этому человеку.

27. Кто-либо, кого Вы раньше не встречали, останавливается и окликает Вас возгласом «Привет!» В таких случаях Вы обычно:

а) Говорите: «Что Вам угодно?»

б) Не говорите ничего

в) Говорите: «Оставьте меня в покое».

г) Произносите в ответ «Привет!», представляетесь и просите этого человека представиться в свою очередь.

д) Киваете головой, произносите «Привет!» и проходите мимо.

Обработка и анализ результатов:

Отметьте, какой способ общения Вы выбрали (зависимый, компетентный, агрессивный) в каждой предложенной ситуации в

соответствии с ключом. Проанализируйте результаты: какие умения у Вас сформированы, какой тип поведения преобладает?

Блоки умений:

1. Умение оказывать и принимать знаки внимания (комплименты) от сверстника - вопросы 1, 2, 11, 12.

2. Реагирование на справедливую критику - вопросы 4, 13.

3. Реагирование на несправедливую критику - вопросы 3, 9.

4. Реагирование на задевающее, провоцирующее поведение со стороны собеседника - вопросы 5, 14, 15, 23, 24.

5. Умение обратиться к сверстнику с просьбой - вопросы 6, 16.

6. Умение ответить отказом на чужую просьбу, сказать «нет» - вопросы 10, 17, 25.

7. Умение самому оказать сочувствие, поддержку - вопросы 7, 20.

8. Умение самому принимать сочувствие и поддержку со стороны сверстников - вопросы 8, 21.

9. Умение вступить в контакт с другим человеком, контактность - вопросы 18, 26.

10. Реагирование на попытку вступить с тобой в контакт - вопросы 19, 27.

Табл.1, п.1

Ключ к тесту

	зависимые	компетентные	агрессивные
1	2	3	4
1	АГ	БВ	Д
2	АВ	Д	БГ
3	ВД	Б	АГ
4	БД	Г	АВ

Продолжение приложения 1

Окончание табл. 1, п.1

1	2	3	4
5	Г	АБ	ВД
6	АГ	ВД	Б
7	БГ	АВ	Д
8	АГ	В	БД
9	Д	БВ	АГ
10	БД	Г	АВ
11	БД	Г	АВ
12	БГ	А	ВД
13	АГ	В	БД
14	АВ	Д	БГ
15	ВД	Б	АГ
16	БД	Г	АВ
17	Г	АБ	ДВ
18	АГ	В	БД
19	АВ	Д	БГ
20	ГД	БВ	А
21	Б	ГД	АВ
22	А	ВГ	БД
23	АВ	Д	БГ
24	Г	АБ	ВД
25	В	АД	БГ
26	ВД	АБ	Г
27	БД	АГ	В

22.

А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.

В. Я отстаиваю свои желания.

23.

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

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

24.

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

В. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

25.

А. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

В. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

26.

А. Я предлагаю среднюю позицию.

В. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

27.

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

В. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

28.

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

В. Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.

29.

А. Я предлагаю среднюю позицию.

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

30.

А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

В. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим человеком могли добиться успеха.

Ключ к опроснику:

1. Соперничество: 3А, 6В, 8А, 9В, 10А, 13В, 14В, 16В, 17А, 22В, 25А, 28А.

2. Сотрудничество: 2В, 5А, 8В,11А, 14А, 19А, 20А, 21В, 23В, 26В, 28В, 30В.

3. Компромисс: 2А, 4А, 7В, 10В, 12В, 13А, 18В, 22А, 23А, 24В, 26А, 29А.

4. Избегание: 1А, 5В, 6А, 7А, 9А, 12А, 15В, 17В, 19В, 20В, 27А, 29В.

5. Приспособление: 1В, 3В, 4В, 11В, 15А, 16А, 18А, 21 А, 24А, 25В, 27В, 30А.

Обработка результатов.

В ключе каждый ответ А или В дает представление о количественном выражении: соперничества, сотрудничества, компромисса, избегания и приспособления. Если ответ совпадает с указанным в ключе, ему присваивается значение 1, если не совпадает, то присваивается значение 0. Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях. Для обработки результатов удобно использовать форму (см. табл.2, п.1).

№	А	В	№	А	В	№	А	В
1			11			21		
2			12			22		
3			13			23		
4			14			24		
5			15			25		
6			16			26		
7			17			27		
8			18			28		
9			19			29		
10			20			30		

Рис.1, п. 1 Бланк вопросника

Табл.2, п.1

Форма для обработки результатов методики

№	Соперничество /Конкуренция	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
1	2	3	4	5	6
1				А	В
2		В	А		
3	А				В
4			А		В
5		А		В	
6	В			А	
7			В	А	
8	А	В			
9	В			А	
10	А		В		
11		А			В
12			В	А	
13	В		А		

Окончание табл. 2, п.1

1	2	3	4	5	6
14	В	А			
15				В	А
16	В				А
17	А			В	
18			В		А
19		А		В	
20		А	В		
21		В			А
22	В		А		
23		А		В	
24			В		А
25	А				В
26		А	В		
27				А	В
28	А	В			
29			А	В	
30		В			А

Приложение 2

ПРОГРАММА ТРЕНИНГА РАЗВИТИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ ДЛЯ СОТРУДНИКОВ ОВД, НАПРАВЛЕННОГО НА ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ КОММУНИКАЦИИ И СНИЖЕНИЕ УРОВНЯ КОНФОРМНОСТИ

Табл.1, п.2

Программа тренинга

День №	Название упражнения	Цель упражнения	Продолжительность упражнения
I неделя			
1	2	3	4
1.	Знакомство	Познакомить участников группы между собой.	10 минут.
	«Услышь меня»	Ознакомление с приемами слушания.	50 минут.
	«Поддержка»	Сокращение коммуникативной дистанции между участниками тренинга.	40 минут.
	«Скажи, что ты чувствуешь»	Упражнение используется для высказываний своих чувств, эмоций.	20 минут.
2.	«Упражнения на умение слушать»	Осознание участниками того, что в их поведении помогает партнеру открыто и детально говорить, о своих проблемах и состоянии и что может ухудшать его состояние.	1час.

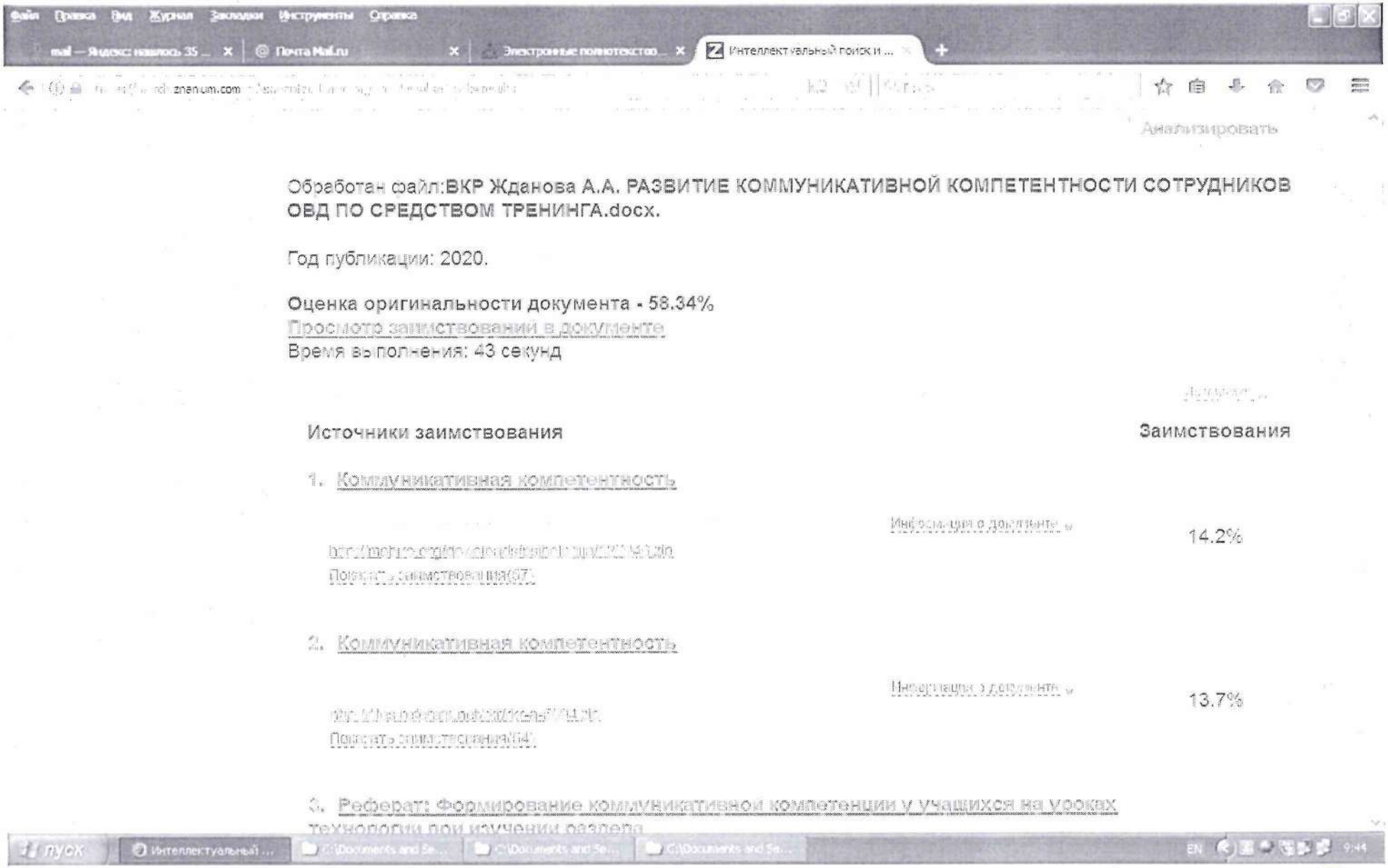
Продолжение табл.1, п.2

1	2	3	4
	«Ролевая игра»	Упражнение используется для демонстрации общения в разных ролях.	1час.
	«Обратная связь»	Упражнение используется для подведение итогов сегодняшнего дня.	30 минут.
3.	«Рассказ»	Развитие умения слушать партнера и совершенствовать коммуникативные компетентности.	40 минут.
	«Понимашки»	Формирование навыков модификации и коррекции поведения на основе анализа разыгрываемых ролей и группового разбора поведения.	50 минут.
	«Поделись с другим»	Упражнение используется для высказываний своих чувств, эмоций.	20 минут.
II неделя			
1.	«Проблемка»	Формирование доверительного стиля общения в процессе налаживания контактов.	40 минут.
	«Поговорим»	Создание позитивных эмоциональных установок на доверительное общение	1 час.
	«Завершение»	Упражнение используется для высказываний своих идей.	10 минут.

Окончание приложения 2

Окончание табл.1, п.2

1	2	3	4
	«Доверься»	Упражнение используется для расширения сенсорного осязания и развития межличностного доверия.	1 час.
2	«Язык»	Важнейшее средство коммуникации, форма существования и выражения мышления структуру своего языка.	30 минут.
	«Высказывание»	Упражнение используется для отработки коммуникативных умений в группе, а также для овладения навыками высказывания и принятия обратных связей.	1 час.
	«Умеха»	Упражнение снижает тревожность, связанную с межличностным общением и даёт возможность попрактиковаться в коммуникативных умениях.	30 минут.
3	«Слепое слушание»	Продемонстрировать неэффективность передачи информации без обратной связи.	30 минут.
	«Молчанка»	Выработка навыков невербального поведения.	50 минут.
	«Подари подарок»	Упражнение помогает выразить своё мнение о человеке при помощи слов.	30 минут.


Файл Правка Вид Журнал Закладки Инструменты Справка
mail — Яндекс: нашлось 35 ...
Почта Mail.ru
Электронные полнотекстов...
Интеллектуальный поиск и ...
znanium.com
Анализировать
Обработан файл:ВКР Жданова А.А. РАЗВИТИЕ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ СОТРУДНИКОВ ОВД ПО СРЕДСТВОМ ТРЕНИНГА.docx.
Год публикации: 2020.
Оценка оригинальности документа - 58.34%
Просмотр заимствований в документе
Время выполнения: 43 секунд
Источники заимствования
Заимствования
1. Коммуникативная компетентность
Информация о документе
14.2%
Показать заимствования(67)
2. Коммуникативная компетентность
Информация о документе
13.7%
Показать заимствования(64)
3. Реферат: Формирование коммуникативной компетенции у учащихся на уроках технологии при изучении раздела
пуск
Интеллектуальный ...
EN
9:44

Жданова А.А.

МО МВД России «Ирбейский»
юридический адрес:
663650,Россия, Красноярский край, Ирбейский район,с. Ирбейское, ул. Интернациональная, 2
т. 8(39174)3-11-83

Акт о внедрении

Результатов выпускной квалификационной работы студента факультета психологии АНО ВО «Сибирский институт бизнеса, управления и психологии» Ждановой Анны Андреевны на тему: «Изучение взаимосвязи коммуникативной компетентности и стратегий поведения в конфликте у сотрудников ОВД».Результаты проведенного исследования и программа представлены в виде отчета с рекомендациями для специалистов. Отдельно представлены протоколы наблюдения и фиксации результатов. Рекомендации приняты к рассмотрению, программа рассмотрена руководством, работа в направлении развития коммуникативной компетентности сотрудников будет продолжена.

Помощник начальника отдела
по работе с личным составом –
начальник отделения по РЛС
МО МВД России «Ирбейский» _____ А.В. Максимов
подпись

29.06.2020 М.П.

Межмуниципальный отдел
МВД России «Ирбейский»
663650, село Ирбейское, ул.
Интернациональная, 2
тел. (391) 743-11-83

Ректору НОУ ВПО СИБУП
Забуге В.Ф.

Заявка на проведение исследования

Организация просит направить студента группы 156-ЮП Жданову Анну Андреевну для проведения исследования на тему «Изучение взаимосвязи коммуникативной компетентности и стратегий поведения в конфликте у сотрудников ОВД».

Помощник начальника отдела
по работес личным составом –
начальник отделенияпо РЛС
МО МВД России «Ирбейский» _____ А.В. Максимов
подпись

25.04.2020 М.П.

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

РЕЦЕНЗИЯ

на выпускную квалификационную работу

студентки Ждановой Анны Андреевны
группы 156 ЮП кафедры психологии
Направления 37.03.01 Психология
на тему: Изучение взаимосвязи коммуникативной компетентности и стратегий поведения в конфликте у сотрудников ОВД.

Выпускная квалификационная работа содержит пояснительную записку на 59 страницах, 7 иллюстрационный материал.

1. Актуальность и значимость темы: Дипломная работа весьма актуальна в современной практике юридической психологии. Качество профессиональной деятельности, коммуникация с широким массами населения в различных ситуациях требует от сотрудников ОВД высокого уровня развития коммуникативной компетентности. Часто возникающие конфликтные ситуации также требуют от сотрудников оставаясь в рамках профессионализма и достижения поставленных целей искать максимально эффективные стратегии поведения. Изучение взаимосвязи двух обозначенных в теме явлений и разработка рекомендаций является важным вопросом особенно в современных условиях, требующих повышения имиджа полицейских среди населения. Именно этому и посвящена работа Анны Андреевны.

2. Логическая последовательность: Текст логично и всесторонне описывает изучаемый феномен.

3. Положительные стороны работы: Описаны особенности коммуникативной деятельности сотрудников ОВД. Проведен тщательный детальный анализ полученных в ходе исследования результатов, описаны предпосылки и последствия выявленных феноменов.

4. Аргументированность и конкретность выводов и предложений высокая.

5. Полнота проработки литературных источников в работе использованы разнообразные источники информации: монографии, статьи в периодических изданиях.

6. Качество общего оформления работы, таблиц, иллюстраций высокое.

7. Недостатки работы: отсутствует описание каждого упражнения в предложенной программе.

Выпускная квалификационная работа соответствует (не соответствует) требованиям, предъявляемым к дипломным работам, и может (не может) быть рекомендована к защите на заседании Государственной экзаменационной комиссии.

Работа заслуживает оценки отлично, а ее автор Жданова Анна Андреевна, присвоения квалификации бакалавр психологии.

Рецензент: Ведущий психолог ОТС МОМВД России «Ирбейский»

Ф.И.О., ученое звание, степень, должность, место работы

«29» июня 2020 г.

(Е.А. Ильина).

МП подпись рецензента

Ильина Екатерина Анатольевна

С рецензией ознакомлена. Жданова А.А.

29 июня 2020. г

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

ОТЗЫВ
на выпускную квалификационную работу бакалавра

Студента: Ждановой Анны Андреевны

группы 156 юп кафедры психологии
Направления 37.03.01 Психология
1. на тему: Изучение взаимосвязи коммуникативной компетентности и стратегий поведения в конфликте у сотрудников ОВД.
Выпускная квалификационная работа бакалавра содержит пояснительную записку на__страницах, _иллюстрированный материал.

1. Актуальность и значимость темы: Особенностью современности является повышение внимания к психологическим аспектам деятельности сотрудников органов внутренних дел. Заметно повышающийся интерес к проблемам возможностей и особенностей коммуникации в профессиональной деятельности полицейских связан со стремлением овладеть ее механизмами и средствами, способствующими решению служебно-оперативных задач. Коммуникативная деятельность, так или иначе, охватывает все структурные компоненты профессиональной деятельности сотрудников полиции. В последнее время, мы можем отметить повышение актуальности исследования коммуникативной компетентности у представителей ОВД также в связи с тем, что, существует проблема эффективного взаимодействия сотрудников ОВД и физических лиц. Это проявляется в возникновении конфликтных ситуаций, разногласий, непониманий, попустительского либо властного отношения представителей ОВД к гражданам, Именно поэтому работа посвящена изучению взаимосвязи между коммуникативной компетентностью сотрудников ОВД и стратегиями поведения в конфликте.

2. Логическая последовательность теста дипломной работы достаточная._

3. Положительные стороны работы: Проведено исследование коммуникативной компетентности и стратегий поведения в конфликте в двух группах испытуемых наиболее подверженных негативным влияниям профессиональной деятельности.

Предложен диагностический инструментарий. Даны развернутые выводы по результатам исследования.

4. Аргументированность и конкретность выводов и предложений: достаточная

5. Полнота проработки литературных источников: проанализированы как монографии, так и периодические издания, освещающие вопросы, связанные с проблемой, изучаемой в дипломной работе.

6 Качество общего оформления работы, таблиц, иллюстраций: хорошее

7 Уровень самостоятельности при работе над темой выпускной квалификационной работы: достаточный

8. Недостатки работы: отсутствует описание упражнений в предложенной программе.

9. Какие профессиональные компетенции отработаны при работе над темой выпускной квалификационной работы: ПК-2, ПК-4, ПК-5, ПК-6, ПК-7, ПК-8, ПК-14

Выпускная квалификационная работа отвечает (не отвечает) предъявляемым требованиям и рекомендуется (не рекомендуется) к защите на заседании Государственной экзаменационной комиссии.

Руководитель выпускной квалификационной работы: Е.Г. Дудоладова

«20» июня 2020 г.

подпись руководителя

С отзывом ознакомлена Жданова А.А. 20.06.2020 г.