

Ю. Ю. Чечурова

УДК 159.9.075

<https://orcid.org/0000-0001-8931-7925>

### Коммуникативный потенциал сотрудников правоохранительных органов

Для цитирования: Чечурова Ю. Ю. Коммуникативный потенциал сотрудников правоохранительных органов // Ярославский педагогический вестник. 2020. № 2 (113). С. 153-159. DOI 10.20323/1813-145X-2020-2-113-153-159

Целью исследования выступает сравнительный анализ структуры коммуникативного потенциала сотрудников полиции с разным стажем служебной деятельности. В статье делается акцент на понимание коммуникативного потенциала как комплексной способности устанавливать и поддерживать разного рода контакты в целях успешного протекания коммуникации в профессиональной деятельности сотрудников полиции. На основании теоретического анализа выделены и впоследствии исследованы структурные компоненты коммуникативного потенциала: личностная адаптация, самоконтроль, коммуникативная установка, толерантность и эмпатические способности. Объектом исследования выступили 67 сотрудников правоохранительных органов со стажем служебной деятельности до 5 и более 10 лет. В результате анализа получены данные о специфике структуры коммуникативного потенциала сотрудников полиции с разным стажем службы. Коммуникативный потенциал сотрудников, чей стаж службы составляет не более 5 лет, характеризуется, в первую очередь, негативными коммуникативными установками, нетерпимостью к другим, при этом составляющие коммуникативного самоконтроля имеют низкий вес.

Такие показатели, как поведенческая регуляция и моральная нормативность, не вошли в общую структуру коммуникативного потенциала. Структура коммуникативного потенциала у сотрудников юстиции, имеющих стаж деятельности более 10 лет, характеризуется, в первую очередь, показателями коммуникативного самоконтроля и уровнем эмпатических способностей. В отличие от респондентов первой группы, респонденты данной группы характеризуются низким уровнем негативных проявлений в коммуникациях. Для них также характерен более высокий уровень личностного адаптационного потенциала, который выступает определяющим в развитии компонентов коммуникативного потенциала.

По результатам исследования совместно с психологической службой УМВД разработаны рекомендации, направленные на развитие коммуникативных навыков сотрудников правоохранительных органов посредством психологической коррекции психической напряженности, эмоционально-волевой возбудимости и других неблагоприятных психических состояний, проявленных в деструктивных поведенческих реакциях, полученных в процессе профессионального общения.

Ключевые слова: служебная деятельность, сотрудники правоохранительных органов, коммуникативный потенциал, личностный адаптационный потенциал, коммуникативный самоконтроль, коммуникативная установка, коммуникативная толерантность, эмпатические способности.

Yu. Yu. Chechurova

### Communicative potential in the official activity of law enforcement employees

The purpose of this study is a comparative analysis of the structure of the communication potential of police officers with different length of service. The article focuses on understanding the communicative potential as an integrated ability to establish and maintain all kinds of contacts in order to successfully communicate in the professional activities of police officers. Based on a theoretical analysis, the components of communicative potential are identified and subsequently investigated: personal adaptation, self-control, communicative attitude, tolerance and empathic abilities. The object of the study was 67 law enforcement officers with experience of up to 5 or more than 10 years. As a result of the analysis, data were obtained on the specific structure of the communication potential of police officers with different length of service. The communicative potential of employees whose service experience is no more than 5 years is primarily characterized by negative communicative attitudes, intolerance towards others, while the components of communicative self-control are low in weight. Indicators such as behavioral regulation and moral normativeness were not included in the overall structure of communicative potential. The structure of the communicative potential of police officers with over 10 years of experience is characterized primarily by indicators of communicative self-control and the empathic abilities. Respondents in this group are characterized by a low level of negative manifestations in communications. They are also characterized by a higher level of personal adaptive potential, which is decisive in the development of the communicative potential components. According to the results of the study, together with the psy-

chological service of the Ministry of Internal Affairs, recommendations were developed aimed at developing the communicative skills of law enforcement officers through psychological correction of mental tension, emotional-volitional excitability and other adverse mental states manifested in destructive behavioral reactions obtained during professional communication.

Keywords: official activity, law enforcement officers, communicative potential, personal adaptive potential, communicative self-control, communicative attitude, communicative tolerance, empathic abilities.

В современных условиях служебная деятельность сотрудников полиции заключается, прежде всего, в урегулировании напряженной обстановки в обществе, устранении террористической опасности и других экстремальных факторов. Все эти задачи невыполнимы без умения преодолевать физические и эмоциональные нагрузки не только силовыми методами, но и цивилизованными психологическими, этическими методами, основанными на коммуникативном взаимодействии с участниками протекающих процессов [Семчук, 2017].

Кроме того, опросы российских граждан демонстрируют растущую неудовлетворенность уровнем профессионализма сотрудников полиции и характером взаимоотношений с ними со стороны населения [Родин, 2017]. Именно поэтому в целях обеспечения более доверительного характера отношений с гражданами, который характеризуется наличием коммуникативных знаний, умений и навыков, возникает необходимость в повышении уровня эффективности профессиональной деятельности сотрудников правоохранительных органов за счет развития их коммуникативной компетентности.

Коммуникативный потенциал понимается социальными психологами как способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми для обеспечения эффективного протекания коммуникативного процесса [Аминов, 2017]. При психологически грамотном управлении ситуациями профессионального общения с определенными группами граждан (лицами с девиантным и деликвентным поведением, находящимися под административным надзором и др.) может быть достигнут успешный коммуникативный контакт, но только при условии наличия определенных психологических знаний. При этом коммуникативная компетентность сотрудников будет определяться выбором результативных способов общения [Воробьева, 2012].

Коммуникативный потенциал личности интерпретируется различными авторами по-разному, но в целом определяется мерой и формами общительности личности, характером и прочностью контактов, устанавливаемых ею с другими людьми [Гончарова, 2017]. В. М. Погольша в своих исследованиях трактует коммуникативно-

личный потенциал как комплекс следующих коммуникативно-личностных свойств: легкость и навыки общения, адаптивность, уверенность, активная позиция взаимодействия и социальный интеллект в целом. Важную роль в развитии компонентов коммуникативного потенциала играет личностная адаптация. Именно способность человека адаптироваться определяет уровень развития способности к эмпатии, поведенческой саморегуляции, коммуникативной компетентности, толерантности и др. [Куницына, 2001].

Как отмечают некоторые исследователи, эффективное общение включает в себя коммуникативные основания трех уровней: психофизиологического, психологического и социально-психологического. Так, на психофизиологическом уровне в рамках изучения коммуникативной компетентности большое внимание уделяется характеристикам нервной системы (сила, динамичность, подвижность, лабильность), уровню стабильности внимания, скорости мышления, объему памяти, психомоторной системе и др. На психологическом уровне рассматриваются закономерности поведения личности, ее эмоций и воли, ее потребности, мотивации и цели. Социально-психологический уровень определяют закономерности, вызванные включением человека в социальные отношения, его ролевые позиции, особенности адаптации, социализации, коммуникативные способности и психологическая совместимость [Stephens, 2011].

Сотрудник полиции с высоким коммуникативным потенциалом оценивает ситуацию с точки зрения всех вышеперечисленных уровней и может на основании полученных данных сделать вывод о том, может ли лицо, согласившееся сотрудничать, принести пользу расследованию. Такие сотрудники эффективно взаимодействуют не только с обычными гражданами, но и с неуравновешенными и психически нездоровыми людьми, преступниками, а также жертвами изнасилования и заключенными [Uspanov, 2016].

Так, например, в штате Вашингтон разработаны стратегические коммуникативные практики для руководителей полиции с целью более эффективного общения с различными сообществами и организациями. Они предназначены для обеспечения лучшего понимания коммуникативных

стратегий, главный посыл которых: полиция существует для людей, от имени людей и в отношении людей [Nakayama, 2014].

Таким образом, коммуникативный потенциал сотрудника правоохранительных органов является необходимым функциональным элементом его профессиональной деятельности. Он включает действия, связанные с установлением психологически и этически целесообразных взаимоотношений с коллегами, руководством, гражданами непосредственного взаимодействия с ними в ходе решения юридических задач [Кочесокова, 2014].

Анализируя взгляды авторов на коммуникативный потенциал, можно говорить о неполной изученности данной проблемы с учетом специфики правоохранительной деятельности. Это позволяет внести в данную тему новые результаты практического исследования.

### Материалы и методы исследования

Целью исследования стало изучение специфики структуры коммуникативного потенциала сотрудников правоохранительных органов с разным стажем служебной деятельности.

В исследовании приняли участие две группы сотрудников следственного управления УМВД России в количестве 67 человек: из них 30 человек со стажем служебной деятельности от 1 года до 5 лет, 37 – со стажем более 10 лет.

В настоящем исследовании коммуникативный потенциал понимается как комплекс коммуникативно-личностных свойств, включающий в себя адаптивность, способность к эмпатии, поведенческой саморегуляции, коммуникативной компетентности и толерантности. В связи с этим были использованы следующие диагностические методики: многоуровневый личностный опросник «Адаптивность» (МЛЮ-АМ) А. Г. Маклакова и С. В. Чермянина [Райгородский, 2001], методика диагностики оценки самоконтроля в общении М. Снайдера, методика диагностики коммуникативной установки В. В. Бойко, методика «Уровень коммуникативной толерантности» В. В. Бойко, методика диагностики уровня эмпатических способностей В. В. Бойко [Райгородский, 2001].

### Результаты исследования

С помощью метода  $\chi^2$  Пирсона был проведен сравнительный анализ двух групп сотрудников правоохранительных органов с целью определить преобладание тех или иных уровней адаптивности в каждой группе. Так, было выявлено, что удовлетворительная адаптивность в большей степени характерна для сотрудников со стажем работы до 5 лет ( $\chi^2 = 8,245, p = 0,001$ ) (Рис. 1).

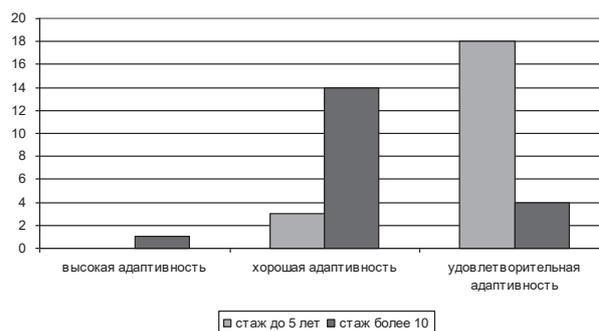


Рис. 1. Уровни выраженности адаптивных способностей у сотрудников с разным стажем служебной деятельности

При этом хорошие и высокие уровни адаптивных способностей преобладают у сотрудников со стажем более 10 лет, однако достоверных различий не выявлено.

Более высокий уровень нервно-психической устойчивости и поведенческой регуляции характерен также для сотрудников с большим стажем ( $\chi^2 = 7,361, p = 0,022$ ), им присуща более адекватная самооценка и реальное восприятие окружающей действительности (Рис. 2). Низкий уровень поведенческой регуляции характерен для сотрудников, чей стаж менее 5 лет, им присуща определенная склонность к нервно-психическим срывам и не всегда адекватная оценка происходящих ситуаций.

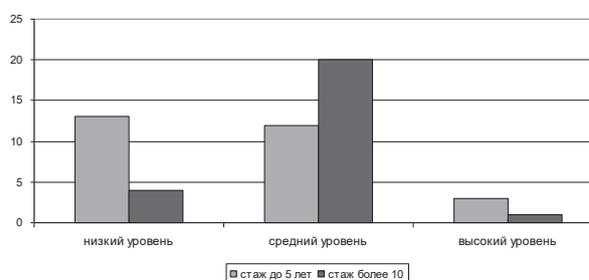


Рис. 2. Уровни выраженности нервно-психической устойчивости у сотрудников с разным стажем служебной деятельности

Сотрудники со стажем более 10 лет лучше, чем молодые сотрудники, устанавливают контакты ( $\chi^2 = 7,934, p = 0,004$ ), взаимодействуют с сослуживцами, легче улаживают конфликтные ситуации. У них преобладает средний уровень коммуникативных способностей, а также встречается высокий, не выраженный у молодых сотрудников полиции (Рис. 3).

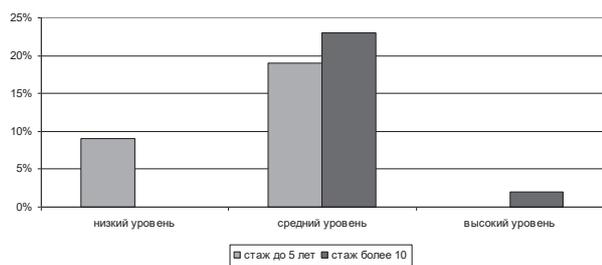


Рис. 3. Уровни выраженности коммуникативных способностей у сотрудников с разным стажем служебной деятельности

Уровни моральной нормативности не имеют достоверных различий у респондентов двух групп.

Сравнительный анализ самоконтроля в общении с помощью метода  $\chi^2$  Пирсона показал, что в целом у молодых сотрудников самоконтроль в общении ниже, чем у зрелых ( $\chi^2 = 6,814$ ,  $p = 0,047$ ) (Рис. 4).

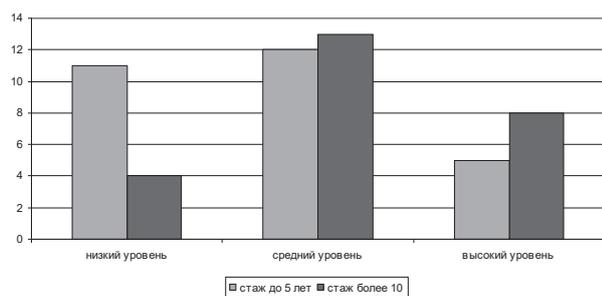


Рис. 4. Уровни выраженности самоконтроля в общении у сотрудников с разным стажем служебной деятельности

Высокий балл коммуникативной установки ( $m = 45$ ) в группе молодых сотрудников свидетельствует о наличии выраженной негативной коммуникативной установки, которая, по всей вероятности, может неблагоприятно сказываться на отношениях с окружающими.

По результатам сравнительного анализа с помощью непараметрического критерия Манна – Уитни, такие показатели как открытая жестокость ( $U = 763$ ;  $p = 0,006$ ), обоснованный негативизм ( $U = 682$ ;  $p = 0,000$ ), брюзжание ( $U = 892$ ;  $p = 0,049$ ), а так же общий балл коммуникативной установки ( $U = 821$ ;  $p = 0,030$ ), достоверно отличаются и выше у молодых сотрудников органов (Рис. 5).

Показатели коммуникативной толерантности у молодых сотрудников достоверно выше, чем у зрелых, что демонстрирует высокую степень нетерпимости к окружающим, по сравнению с коллегами, чей стаж больше. К достоверным разли-

чиям показателей коммуникативной толерантности (Рис. 6) относятся использование себя в качестве эталона ( $U = 856$ ;  $p = 0,021$ ), категоричность или консерватизм в оценках других людей ( $U = 764$ ;  $p = 0,003$ ), стремление перевоспитать партнеров ( $U = 682$ ;  $p = 0,000$ ), стремление подогнать партнера под себя ( $U = 896$ ;  $p = 0,041$ ); неумение приспосабливаться к характеру, привычкам и желаниям других ( $U = 901$ ;  $p = 0,05$ ).

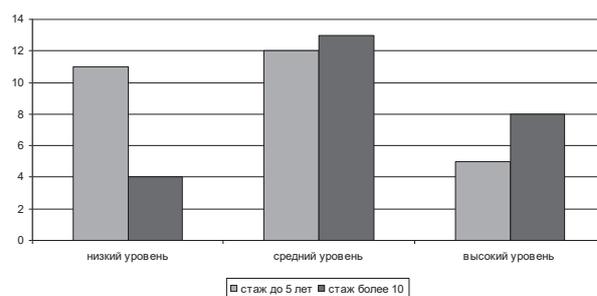


Рис. 5. Уровни выраженности коммуникативной установки у сотрудников с разным стажем служебной деятельности

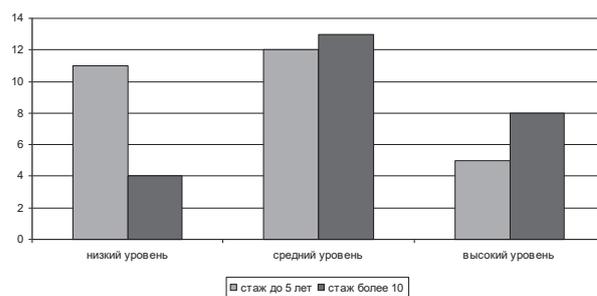


Рис. 6. Уровни выраженности коммуникативной толерантности у сотрудников с разным стажем служебной деятельности

В результате проведения сравнительного анализа уровня эмпатических способностей обнаружено, что рациональный канал эмпатии более выражен у молодых сотрудников, в то время как эмоциональный канал, проникающая способность к эмпатии и идентификация имеют более высокие показатели у сотрудников, чей стаж деятельности превышает 10 лет. Достоверные различия выявлены в рациональном канале эмпатии ( $U = 898$ ;  $p = 0,047$ ), эмоциональном канале ( $U = 760$ ;  $p = 0,002$ ), проникающей способности к эмпатии ( $U = 821$ ;  $p = 0,012$ ) и идентификации в эмпатии ( $U = 896$ ;  $p = 0,027$ ) (Рис. 7). По остальным показателям эмпатии достоверных различий не выявлено.

Далее для выявления специфики структуры коммуникативного потенциала сотрудников правоохранительных органов использовался факторный анализ, который позволил уменьшить раз-

мерность исходных данных и получить некоторое количество факторов.

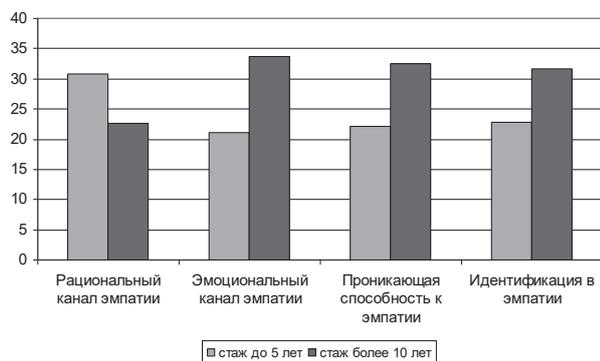


Рис. 7. Уровни выраженности показателей эмпатии у сотрудников с разным стажем служебной деятельности

Так, структура коммуникативного потенциала сотрудников, чей стаж службы составляет не более 5 лет, охарактеризовалась тремя факторами. Первый фактор получил название «Негативная коммуникативная установка», в него вошли показатели с весом от 0,922 до 0,707, такие как завуалированная жестокость (0,922), использование себя в качестве эталона (-0,903), коммуникативная установка (0,897), брюзжание (0,822), интуитивный канал эмпатии (0,795), открытая жестокость (0,778), рациональный канал эмпатии (0,764), идентификация в эмпатии (0,741), общий показатель эмпатии (0,736), коммуникативная толерантность (0,710) и неумение приспосабливаться к характеру, привычкам и желаниям других (-0,707).

Второй фактор «Нетерпимость к другим» образуют нетерпимость к физическому или психическому дискомфорту (0,688), категоричность или консерватизм в оценках других людей (-0,685), стремление подогнать партнера под себя (-0,620), негативный личный опыт (0,598), стремление перевоспитать партнеров по общению (0,561), неприятие или непонимание индивидуальности другого человека (0,550), личностный адаптационный потенциал (0,506).

Третий фактор «Коммуникативный самоконтроль»: установки, способствующие эмпатии (0,485), неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства (-0,472), обоснованный негативизм (-0,350), самоконтроль в общении (0,251), коммуникативные способности (0,235), эмоциональный канал эмпатии (0,233), проникающая способность к эмпатии (0,184), неумение прощать другим ошибки (0,141).

Структура коммуникативного потенциала у сотрудников полиции, имеющих стаж работы более 10 лет, характеризуется следующими особенностями:

Первый фактор – «Коммуникативный самоконтроль» – включает следующие составляющие: коммуникативная установка (0,980), коммуникативная толерантность (0,978), самоконтроль в общении (0,954), неумение скрывать или сглаживать свои неприятные чувства (0,932), идентификация в эмпатии (0,927), категоричность или консерватизм в оценках других людей (0,907), использование себя в качестве эталона (0,895), личностный адаптационный потенциал (0,821), эмоциональный канал эмпатии (0,812), коммуникативные способности (0,793), поведенческая регуляция (-0,773).

Второй фактор – «Показатели эмпатии» – составляют интуитивный канал эмпатии (0,696), негативный личностный опыт (0,684), проникающая способность к эмпатии (0,639), установки, способствующие эмпатии (0,596), моральная нормативность (0,538), стремление перевоспитать партнеров (0,500), рациональный канал эмпатии (0,486), неприятие или непонимание индивидуальности другого человека (0,471).

Третий фактор – «Негативные проявления в коммуникациях» – включает следующие показатели: общий уровень эмпатии (0,393), обоснованный негативизм (-0,323), неумение приспосабливаться к характеру, привычкам и желаниям других (0,291), неумение прощать другим ошибки (-0,225), завуалированная жестокость (0,192), нетерпимость к физическому или психическому дискомфорту (-0,165) и брюзжание (0,119).

#### Выводы:

1. Сотрудники правоохранительных органов, чей стаж деятельности не превышает 5 лет, характеризуются средним уровнем личностного адаптационного потенциала, более низким самоконтролем в общении, что свидетельствует о наличии выраженной негативной коммуникативной установки. Молодые сотрудники имеют более высокие негативные проявления коммуникативной толерантности, что в данном случае говорит о большей степени их нетерпимости в отношении других людей. Они, как правило, переоценивают свои коммуникативные способности, хотя зачастую в межличностном общении могут испытывать трудности, проявляющиеся в неумении установить контакт с собеседником, выслушать, понять его позицию, найти необходимые языковые средства для ясного и точного выражения мысли.

2. Анализ факторной структуры коммуникативного потенциала молодых сотрудников позволил определить преобладание негативной коммуникативной установки, при этом коммуникативный самоконтроль в виде установок, способствующих эмпатии, самоконтроль в общении и ком-

муникативные способности не проявляются на высоком уровне.

3. Хорошие адаптивные и коммуникативные способности, а также средний уровень нервно–психической устойчивости характеризует сотрудников со стажем более 10 лет. Для них в большей степени характерен самоконтроль в общении и меньше проявления негативной коммуникативной установки. Более высокий уровень способности к эмпатии характеризует их поведение умением входить в эмоциональный контакт с окружающими – сопереживать и соучаствовать.

4. Факторная структура коммуникативного потенциала сотрудников юстиции со стажем работы более 5–ти лет характеризуется высокими показателями коммуникативного самоконтроля, компонентами эмпатии, а негативные проявления в коммуникациях с другими не имеют яркой выраженности.

Полученные нами данные соответствуют ряду исследований. Так, некоторые авторы в своих исследованиях выявили, что сотрудники обладают недостаточными коммуникативными навыками и умениями [Барко, 2016; Дресвянникова, 2017; Караяни, 2015; Лыскова, 2017]. Возникает предположение, объясняющее низкий коммуникативный потенциал у сотрудников правоохранительных органов: работая в экстремальных и стрессогенных условиях, сотрудникам правоохранительных органов, в первую очередь, требуются четкие знания, слаженность, практические навыки, их главная цель – исполнить букву закона, при этом успешная коммуникация с гражданами уходит на второй план, в связи с чем изначально в органы идут люди с низким коммуникативным потенциалом, который в результате профессиональной деятельности может измениться в лучшую сторону.

Изучение вопроса коммуникативного потенциала сотрудников правоохранительных органов имеет большое значение для разработки модели поэтапного формирования личности специалиста и, соответственно, юридических, психологических и психолого-педагогических программ, в том числе в рамках повышения квалификации.

#### Библиографический список

1. Аминов И. И. Психология делового общения : учебник. 3-е изд. Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. 287 с.
2. Барко В. И. Опыт психологического обеспечения деятельности полиции (по материалам зарубежных информационных источников) / В. И. Барко, В. П. Остапович, В. В. Барко // Хрестоматия по юридической психологии. Особенная часть. Психологическая служба в правоохранительных органах. 2016. № 2. С. 113-119.
3. Бобкова И. Е. Психологическое сопровождение профессионального развития руководителей структурных подразделений территориальных органов внутренних дел на начальном этапе управленческой карьеры // Психопедагогика в правоохранительных органах. 2014. № 2 (57). С. 27-30.
4. Воробьева Т. В. Эффективное речевое общение как условие успешной профессиональной деятельности сотрудников подразделений охраны и конвоирования // Вестник Пермского института ФСИН России. 2012. № 1 (5). С. 37-41.
5. Гончарова Е. М. Специфика профессионального общения сотрудников органов внутренних дел / Е. М. Гончарова, И. Б. Марьясис, В. В. Простяков // Юридическая психология. 2017. № 4. С. 11-13.
6. Дресвянникова Е. А. Повышение коммуникативной компетентности сотрудников Госавтоинспекции при решении служебных задач // Полицейская и следственная деятельность. 2017. № 3. С. 44-52.
7. Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений : учебное пособие для высших учебных заведений, ведущих подготовку по направлению 050100 «Педагогическое образование». 2-е изд. Санкт-Петербург [и др.] : Питер, 2015. 586 с.
8. Караяни А. Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях / А. Г. Караяни, В. Л. Цветков. Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. 247 с.
9. Кочесокова З. Х. Коммуникативные компетенции сотрудников полиции как фактор эффективности профессиональной деятельности / З. Х. Кочесокова, М. Х. Машекуашева // Современные наукоемкие технологии. 2014. № 4. С. 167-168.
10. Куницына В. Н. Межличностное общение : учебник для вузов / В. Н. Куницына, Н. В. Казаринова, В. М. Погольша. Санкт-Петербург : Питер, 2001. 544 с.
11. Лыскова М. И. Специфика профессиональной межкультурной коммуникации сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации // Вестник КГПУ им. В. П. Астафьева. 2017. № 3 (41). С. 66–74.
12. Райгородский Д. Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты : учебное пособие / под ред. Д. Я. Райгородского. Самара : Бахрах-М, 2001. 672 с.
13. Родин В. Ф. Коммуникативное общение в профессиональной деятельности сотрудников ОВД РФ / В. Ф. Родин, В. Л. Цветков // Вестник Московского университета МВД России. 2017. № 5. С. 278–281.
14. Семчук И. В. Формирование коммуникативной компетентности сотрудников ОВД в процессе профессиональной деятельности / И. В. Семчук, Ю. В. Слободчикова // Вестник Московского университета МВД России. 2017. № 4. С. 248–252.
15. Смирнов В. Н. Психология в деятельности сотрудников правоохранительных органов : учебное пособие / В. Н. Смирнов, Е. В. Петухов. Москва : ЮНИТИ–ДАНА, 2010. 207 с.
16. Nakayama T. K. Ethical issues in intercultural communication competence / T. K. Nakayama, J. N. Martin // Conceptualization and its development in cultural contexts and interactions. 2014. № 12. P. 97-102.

17. Stephens D. W. Strategic Communication Practices: A Toolkit for Police Executives / D. W. Stephens, J. Hill, Sh. Greenberg. U. S. Department of Justice Office of Community Oriented Policing Services 145 N Street, N. E. Washington, DC 20530. 2011. 123 p.

18. Uspanov Zh.T. The Psychological Competence of Police Officers in Confidential Cooperation with Citizens / Zh. T. Uspanov, D. S. Turabayeva, V. F. Ermolovich // International journal of environmental & science education. VOL. 11. 2016. №. 10. P. 3947-3955.

#### Reference list

1. Aminov I. I. Psihologija delovogo obshhenija : uchebnik. 3-e izd. = Psychology of business communication : textbook. 3-e edition. Moskva : JuNITI-DANA, 2017. 287 s.

2. Barko V. I. Opyt psihologicheskogo obespechenija dejatel'nosti policii (po materialam zarubezhnyh informacionnyh istochnikov) = Experience of psychological support of police activities (based on foreign information sources) / V. I. Barko, V. P. Ostapovich, V. V. Barko // Hrestomatija po juridicheskoj psihologii. Osobennaja chast'. Psihologicheskaja sluzhba v pravoohranitel'nyh organah. 2016. № 2. S. 113-119.

3. Bobkova I. E. Psihologicheskoe soprovozhdenie professional'nogo razvitija rukovoditelej strukturnyh podrazdelenij territorial'nyh organov vnutrennih del na nachal'nom jetape upravlencheskoj kar'ery = Psychological support for professional development of heads of structural subdivisions of territorial internal affairs bodies at the initial stage of managerial career // Psihopedagogika v pravoohranitel'nyh organah. 2014. № 2 (57). S. 27-30.

4. Vorob'eva T. V. Jefferktivnoe rechevoe obshhenie kak uslovie uspeshnoj professional'noj dejatel'nosti sotrudnikov podrazdelenij ohrany i konvoirovanija = Effective voice communication as a condition of successful professional performance of security and convoying // Vestnik Permskogo instituta FSIN Rossii. 2012. № 1 (5). S. 37-41.

5. Goncharova E. M. Specifika professional'nogo obshhenija sotrudnikov organov vnutrennih del = Specifics of professional communication between internal affairs officials / E. M. Goncharova, I. B. Mar'jasis, V. V. Prostjakov // Juridicheskaja psihologija. 2017. № 4. S. 11-13.

6. Dresvjannikova E. A. Povyshenie kommunikativnoj kompetentnosti sotrudnikov Gosavtoinspekcii pri reshenii sluzhebnyh zadach = Increasing the communicative competence of the State Automobile Inspection employees in solving service tasks // Policeskaja i sledstvennaja dejatel'nost'. 2017. № 3. S. 44-52.

7. Il'in E. P. Psihologija obshhenija i mezhlchnostnyh otoshenij : uchebnoe posobie dlja vysshih uchebnyh zavedenij, vedushih podgotovku po napravleniju 050100 «Pedagogicheskoe obrazovanie» = Psychology of Communication and Interpersonal Relations : educational manual for Higher Education Institutions training in direction 050100 «Pedagogical Education». 2-e izd. Sankt-Peterburg [i dr.] : Piter, 2015. 586 s.

8. Karajani A. G. Psihologija obshhenija i peregovorov v jekstremal'nyh uslovijah = Psychology of communication and negotiation in extreme conditions / A. G. Karajani, V. L. Cvetkov. Moskva : JuNITI-DANA, 2015. 247 s.

9. Kochesokova Z. H. Kommunikativnye kompetencii sotrudnikov policii kak faktor jefferktivnosti professional'noj dejatel'nosti = Communication competence of police officers as a factor of professional effectiveness / Z. H. Kochesokova, M. H. Mashekuasheva // Sovremennye naukoemkie tehnologii. 2014. № 4. S. 167-168.

10. Kunicyna V. N. Mezhlchnostnoe obshhenie : uchebnik dlja vuzov = Interpersonal communication: a textbook for universities / V. N. Kunicyna, N. V. Kazarinova, V. M. Pogol'sha. Sankt-Peterburg : Piter, 2001. 544 s.

11. Lyskova M. I. Specifika professional'noj mezhlkul'turnoj kommunikacii sotrudnikov organov vnutrennih del Rossijskoj Federacii = Specifics of professional intercultural communication of employees of internal affairs agencies in the Russian Federation // Vestnik KGPU im. V. P. Astaf'eva. 2017. № 3 (41). S. 66-74.

12. Rajgorodskij D. Ja. Prakticheskaja psihodiagnostika. Metodiki i testy : uchebnoe posobie = Practical psychodiagnostics. Techniques and tests : manual / pod red. D. Ja. Rajgorodskogo. Samara : Bahrah-M, 2001. 672 s.

13. Rodin V. F. Kommunikativnoe obshhenie v professional'noj dejatel'nosti sotrudnikov OVD RF = Communicative communication in professional activity of employees of internal affairs of the Russian Federation / V. F. Rodin, V. L. Cvetkov // Vestnik Moskovskogo universiteta MVD Rossii. 2017. № 5. S. 278-281.

14. Semchuk I. V. Formirovanie kommunikativnoj kompetentnosti sotrudnikov OVD v processe professional'noj dejatel'nosti = Formation of communication competence of internal affairs personnel in the course of professional activity / I. V. Semchuk, Ju. V. Slobodchikova // Vestnik Moskovskogo universiteta MVD Rossii. 2017. № 4. S. 248-252.

15. Smirnov V. N. Psihologija v dejatel'nosti sotrudnikov pravoohranitel'nyh organov : uchebnoe posobie = Psychology in law enforcement officers' activity : a manual / V. N. Smirnov, E. V. Petuhov. Moskva : JuNITI-DANA, 2010. 207 s.

16. Nakayama T. K. Ethical issues in intercultural communication competence / T. K. Nakayama, J. N. Martin // Conceptualization and its development in cultural contexts and interactions. 2014. № 12. P. 97-102.

17. Stephens D. W. Strategic Communication Practices: A Toolkit for Police Executives / D. W. Stephens, J. Hill, Sh. Greenberg. U. S. Department of Justice Office of Community Oriented Policing Services 145 N Street, N. E. Washington, DC 20530. 2011. 123 p.

18. Uspanov Zh.T. The Psychological Competence of Police Officers in Confidential Cooperation with Citizens / Zh. T. Uspanov, D. S. Turabayeva, V. F. Ermolovich // International journal of environmental & science education. VOL. 11. 2016. №. 10. P. 3947-3955.