

ИЗ ФОНДОВ РОССИЙСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ БИБЛИОТЕКИ

Левашов, Аркадий Михайлович

1. Оптимизация общения офицеров налоговой полиции  
в процессе профессиональной подготовки

1.1. Российская государственная библиотека

Левашов, Аркадий Михайлович

Оптимизация общения офицеров налоговой  
полиции в процессе  
профессиональной подготовки [Электронный  
ресурс]: Дис. канд. психол. наук : 19.00.13  
.-М.: РГБ, 2003 (Из фондов Российской  
Государственной библиотеки)

Психология развития, акмеология

Полный текст:

<http://diss.rsl.ru/diss/03/0017/030017033.pdf>

Текст воспроизводится по экземпляру,  
находящемуся в фонде РГБ:

Левашов, Аркадий Михайлович

Оптимизация общения офицеров налоговой  
полиции в процессе профессиональной подготовки

М. 1999

Российская государственная библиотека, 2003  
год (электронный текст) .

61:00-19/234-8

**РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

---

**На правах рукописи  
УДК**

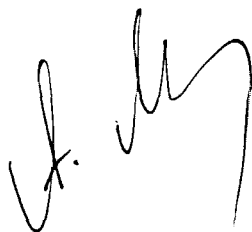
**Левашов Аркадий Михайлович**

**ОПТИМИЗАЦИЯ ОБЩЕНИЯ ОФИЦЕРОВ НАЛОГОВОЙ  
ПОЛИЦИИ В ПРОЦЕССЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ  
ПОДГОТОВКИ**

**Специальность 19.00.13 - психология развития, акмеология**

**диссертация на соискание ученой степени  
кандидата психологических наук**

**Научный руководитель:  
кандидат психологических наук,  
доцент Сергей Львович Кандыбович**



**Москва – 1999**



## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ И ПРЕДПОСЫЛКИ ИССЛЕДОВАНИЯ ПРОБЛЕМЫ	14
§1. Состояние проблемы исследования и анализ профессиональных требований к сотруднику налоговой полиции как субъекту эффективного межличностного общения	14
§2. Особенности и содержание деятельности и межличностного общения сотрудника налоговой полиции	29
§3. Психолого-акмеологические факторы эффективности общения сотрудника налоговой полиции.	43
Глава 2. ПУТИ ОПТИМИЗАЦИИ ЭФФЕКТИВНОГО МЕЖЛИЧНОСТНОГО ОБЩЕНИЯ ОФИЦЕРОВ НАЛОГОВОЙ ПОЛИЦИИ В ПРОЦЕССЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ	62
§1. Критерии и показатели развития навыков эффективного межличностного общения офицеров налоговой полиции	62
§2. Типичные трудности в межличностном общении офицера налоговой полиции	73
§3. Технологии развития навыков эффективного общения в процессе профессиональной подготовки офицеров	93
ВЫВОДЫ И ЗАКЛЮЧЕНИЕ	118
ЛИТЕРАТУРА	121
ПРИЛОЖЕНИЕ	142

## ВВЕДЕНИЕ

### Актуальность проблемы исследования

Развитие и эффективное использование человеческих ресурсов, повышение компетентности и профессионализма - одно из основных условий решения сложных и ответственных задач, стоящих перед офицерским составом налоговой полиции. В условиях активных социально-экономических преобразований особенно важным является формирование социально развитой, зрелой в гражданском, профессиональном и нравственном отношении личности. Необходимым средством и условием, обеспечивающим достижение этой цели, является общение между людьми.

Как отмечал Б.Ф.Ломов, общение выступает важнейшим компонентом данного процесса, как самостоятельная и специфическая форма активности субъекта, ее результат - это не преобразованный предмет (материальный или идеальный), а отношение с другим человеком, с другими людьми.

Значимость общения в профессиональной деятельности офицера налоговой полиции обуславливается следующими обстоятельствами:

- в межличностном общении осуществляется всесторонний обмен опытом, результатами профессиональной деятельности;
- в общении формируется общность настроений, взглядов, достигается взаимопонимание, вырабатываются привычки и традиции;
- в непосредственном общении постигаются мотивы действий, установки, появляется возможность прогнозирования действий, отношений сторон в будущем;
- общение также дает возможность влиять в известной степени на мотивы, цели, ценности другого человека.

Тем не менее, проведенный нами опрос показал, что 56,6% работников налоговой полиции испытывают трудности в общении, 42,5% хотели

бы получить знания, как улучшить свои взаимоотношения с окружающими, в том числе и в профессиональной деятельности, а 38,2% отметили, что решать эту проблему необходимо еще в ходе профессиональной подготовки специалиста<sup>1</sup>.

В этой связи особую важность приобретает внедрение целостной системы обучения общению офицеров налоговой полиции как в процессе их профессиональной подготовки, так и в ходе непосредственной профессиональной деятельности. В этом процессе большую роль способны сыграть методы, ориентированные на личностный подход к образованию офицерских кадров, индивидуальные технологии обучения офицеров навыкам продуктивного общения.

**Состояние разработанности проблемы исследования.** Категория общения была и остается предметом специального анализа в философии (Л.П. Боева, И.И. Барсуков, Ф.И. Макаров, Б.Д. Парыгин, Ю.М. Смоленцев, Ф. М. Соковин и др.), социологии (Г.В. Булацкий, М.С. Коган, И.С. Кон, Ю.Д. Прилюк, Н.В. Теслюк и др.), психологии (Б.Г. Ананьев, Г.М. Андреева, А.Г. Асмолов, А.А. Бодалев, А.Д. Глоточкин, А.И. Гончаров, В.В. Девятко, М.И. Дьяченко, Н.Ф. Ильин, С. Л. Кандыбович, А.Г. Ковалев, В.А. Кольцова, Е.С. Кузьмин, А.А. Леонтьев, Б.Ф. Ломов, А.Ю.Панасюк, А.В. Петровский, Л.А.Петровская, И.В. Страхов, Э.П. Утлик, Л.М. Фридман, Н.Ф. Феденко, А.Ф. Шикун, И.М. Юсупов и др.) педагогике (А.В. Барабанщиков, А.Н. Капустин, Т.Е. Конникова, А.В. Мудрик, С.С. Муцинов, В.Н. Мушкатов, А.И. Щербаков и др.), психолингвистике (А.П. Василевич, А.А. Леонтьев, Р.М. Фрумкина и др.), психотерапии (В.Н. Мясищев, В.Л. Леви, А.Б. Добрович), а также в биологии, медицине, этнографии и др.

---

<sup>1</sup> По данным опроса 170 специалистов налоговой полиции, 1998г.

Вместе с тем, проведенный анализ указывает на отсутствие единой точки зрения на явления, определяющие сущность феномена общения, его специфики в деятельности профессионала налоговой полиции. Это относится к обоснованию критериев и показателей эффективности общения, классификации трудностей общения, изучению его особенностей для конкретной профессиональной группы - офицеры налоговой полиции -, к разработке конкретных технологий формирования навыков эффективного общения офицеров налоговой полиции в процессе их профессиональной подготовки.

Отмеченное выше обусловило выбор темы исследования и определило его конкретное содержание.

**Цель исследования** состоит в выявлении психолого-акмеологических факторов эффективного межличностного общения офицеров налоговой полиции в процессе их профессиональной подготовки и разработке конкретных технологий его оптимизации.

**Объект исследования** - межличностное общение офицеров налоговой полиции.

**Предмет исследования** - пути оптимизации межличностного общения офицеров налоговой полиции в процессе профессиональной подготовки.

#### **Гипотезы исследования**

Эффективная профессиональная деятельность офицера налоговой полиции предполагает в качестве основного условия владение навыками продуктивного межличностного общения и взаимодействия, специфика которого проявляется в непосредственно-личностном и интенсивном характере взаимодействия с людьми в процессе выполнения служебных задач, что с необходимостью должно учитываться в ходе профессиональной подготовки.

Оптимизация межличностного общения офицеров налоговой полиции в процессе их профессиональной подготовки может быть обеспечена за счет использования специально разработанных технологий, направленных на формирование навыков эффективного взаимодействия в процессе их будущей профессиональной деятельности.

Эффективным средством повышения успешности межличностного общения выступает анализ типичных трудностей, возникающих в ходе реализации основных профессиональных функций налогового полицейского, требующих общения и взаимодействия с другими людьми, его социальным окружением, а также специально организованный психолого-акмеологический тренинг целевой направленности, ориентированный на позитивные изменения дифференцированности межличностного восприятия, повышение адекватности в использовании средств межличностной коммуникации и степени взаимопонимания в ситуации общения.

**В рамках цели и выдвинутых гипотез определены задачи исследования:**

1. Проследить генезис проблемы исследования, изучить сущность межличностного общения офицеров налоговой полиции.
2. Исследовать психолого-акмеологическое содержание и факторы, обеспечивающие эффективное межличностное общение офицеров налоговой полиции.
3. Обосновать пути наиболее продуктивного развития межличностного общения офицеров налоговой полиции в процессе их подготовки к конкретной профессиональной деятельности.
4. С учетом выявленных содержательных характеристик и факторов разработать конкретные научно-практические рекомендации по оптимизации межличностного общения офицера в процессе его профессиональной подготовки.

**Методологическую основу исследования** составили научные положения о диалектическом характере социальных отношений, развитии и формировании личности в деятельности и общении (К.А.Абульханова-Славская, Б.Г.Ананьев, В.В.Давыдов, А.Н.Леонтьев, С.Л.Рубинштейн, Д.Б.Эльконин и др.); психологические теории развития личности в процессе общения (Б.Г.Ананьев, Л.С.Выготский, А.В.Петровский, С.Л.Рубинштейн и др.); положения отечественной психологии и педагогики о закономерностях формирования потребностей, интересов, мотивов, целей, установок и ценностных ориентаций в процессе общения (И.С.Кон, Д.Н.Узнадзе и др.).

**Теоретическую основу** составили: психолого-акмеологическая концепция: целостного развития личности, как субъекта профессиональной деятельности (Б.Г.Ананьев, А.А.Бодалев, А.А.Деркач, Н.В.Кузьмина), положения о системообразующем характере общения в процессе развития личности, взаимосвязи общения и отношения (Б.Ф.Ломов, К.К.Платонов, С.Л.Рубинштейн). Диссертация выполнена в русле психолого-акмеологических исследований (К.А.Абульханова, Б.Г.Ананьев, А.А.Бодалев, А.А.Деркач, А.С.Гусева, В.Г.Зазыкин, П.А.Корчемный, Н.В.Кузьмина, Л.Г.Лаптев, В.Г.Михайловский, А.Ю.Панасюк, Ю.В.Синягин, С.И.Съедин, Е.А.Яблокова и др. ) и исследований, посвященных проблеме межличностного общения (Г.М.Андреева, А.В.Барабанщиков, А.Д.Глоточкин, А.И.Гончаров, В.В.Девятко, М.И.Дъяченко, Н.Ф.Ильин, А.Н.Капустин, А.Г.Ковалев, В.А.Кольцова, Т.Е.Конникова, Е.С.Кузьмин, А.А.Леонтьев, Б.Ф.Ломов, А.В.Мудрик, С.С.Муцинов, В.Н.Мушкатов, А.В.Петровский, Л.А.Петровская, И.В.Страхов, Л.М.Фридман, Н.Ф.Феденко, А.Ф.Шикун, И.М.Юсупов и др.).

**В исследовании был использован комплекс научных методов.**

**Эмпирические методы:** констатирующий эксперимент, включенное наблюдение, опрос, анкетирование и тестирование, самоотчеты и формирующая работа, реализуемая средствами психолого-акмеологического тренинга целевой направленности, психологического практикума, контент-анализ, метод экспертных оценок, качественный анализ. При обобщении и анализе материалов экспериментальной работы использовались *методы статистической обработки данных:* корреляционный и факторный анализ с применением статистических пакетов «Excel», «Statistica for Windows 95».

**Эмпирическая база и этапы исследования:** основная работа над вышеуказанной темой охватывает пятилетний период. База и конкретное содержание исследования на различных его этапах определялись многообразием решаемых задач и многоаспектностью изучаемой проблемы. В исследовании приняли участие: офицеры налоговой полиции (128 чел.), студенты вузов (106 чел.), их преподаватели (36 чел.), а также сотрудники налоговой полиции и люди, с которыми работают офицеры.

Общая численность охваченных эмпирическим исследованием составила более 370 человек.

**На первом этапе исследования (1995-1996гг.)** была изучена философская, социально-психологическая, акмеологическая литература по проблеме исследования, разработана теоретико-методологическая основа реализации психолого-акмеологического подхода в решении поставленных задач.

**На втором этапе (1996--1997)** продолжалось изучение литературы; разработаны и апробированы формы и методы констатирующей стадии эксперимента, исследованы особенности межличностного взаимодействия и трудности общения в изучаемой группе. Результатом этого этапа стали конкретизация задач и гипотез исследования, разработка программы формирующего эксперимента и методики исследовательской работы.

На третьем этапе исследования (1997-1998) осуществлялась разработка и экспериментальная апробация программы формирующего эксперимента и методик исследовательской работы, проводился анализ и обобщение полученного научного материала.

На четвертом этапе (1998- 1999) проведено обобщение полученных данных и результатов, определение перспектив дальнейшего исследования проблемы, разработка практических рекомендаций. Результатом этой работы стала публикация статей по изучаемой проблеме.

#### **Основные научные результаты, полученные лично соискателем, и их научная новизна**

В результате анализа генезиса проблемы, теоретико-методологических основ и современных подходов уточнены сущность и содержание эффективности межличностного общения офицеров налоговой полиции. С позиций специфики профессиональной деятельности определены психологические факторы эффективного межличностного общения, изучены трудности и специфические особенности этой деятельности, что позволило классифицировать их для последующего использования в системе подготовки офицеров налоговой полиции.

В ходе проведенного анализа выявлены две группы трудностей (первичные и вторичные), влияющие на эффективность межличностного общения офицера налоговой полиции и различающиеся по их причинной обусловленности. Первичные трудности в большей степени определяются биологическими и психофизиологическими свойствами человека. К ним относятся - робость, застенчивость, тревожность, подозрительность, мнительность, боязнь новых контактов, агрессивность, импульсивность. Вторичные трудности в большей степени носят психогенный и социогенный характер.

Показано, что ко вторичным трудностям относятся неадекватная самооценка, психологическая защита, неадекватный индивидуальный



стиль общения, барьеры в общении (коммуникативные, смысловые, лингвистические). Причинами этих трудностей выступают просчеты воспитания (грубость, невоспитанность), социальные ситуации общения (сверхинтенсивность профессионального общения, социальная изоляция), неудачный опыт эмоциональных и социальных контактов.

Доказательно представлено, что психологическими факторами эффективности межличностного общения офицера налоговой полиции являются: взаимопонимание в общении, дифференцированность межличностного восприятия, владение средствами установления контакта с людьми, способность регулировать межличностные отношения, точность межличностного восприятия, способность к самопереживанию, легкость установления контактов с другими людьми, способность и умение формировать доверительные контакты, настроенность на психологический контакт, выразительность интонации в речевой деятельности, открытость, способность к рефлексии, ориентация на вовлечение в общение (заражение), жестикуляция.

Экспериментально доказано, что оптимизация межличностного общения офицеров налоговой полиции в процессе их профессиональной подготовки может быть обеспечена за счет использования специально разработанных технологий, направленных на формирование навыков эффективного взаимодействия в процессе их будущей профессиональной деятельности, таких как психолого-акмеологический тренинг целевой направленности, ориентированный на развитие перцептивных и коммуникативных способностей налогового полицейского.

Показано, что методика тренинга, основанная на моделировании процесса разрешения трудностей в межличностном общении офицера налоговой полиции, и представляющая собой особым образом организованное взаимодействие членов малой группы через развитие у личности ком-

петентности в общении, является эффективным средством развития навыков межличностного общения.

### **Практическая значимость результатов исследования**

Полученные в настоящем исследовании результаты, выступили основой разработки практических рекомендаций по формированию эффективного межличностного общения офицера налоговой полиции с учетом специфики его профессиональной деятельности.

Выводы и рекомендации проведенного исследования по эффективности межличностного общения офицеров могут быть использованы в учебном процессе подготовки офицеров налоговой полиции.

Предложенный подход позволил диагностировать трудности в межличностном общении и разработать конкретные рекомендации для офицеров, направленные на формирование навыков эффективного взаимодействия в процессе их профессиональной деятельности. В целях оптимизации межличностного общения большое практическое значение имеет психолого-акмеологический тренинг целевой направленности, ориентированный на развитие перцептивных и коммуникативных способностей налогового полицейского. Полученные данные исследования могут быть использованы образовательными органами подготовки и переподготовки офицеров налоговой полиции, при определении содержания специальных тем, посвященных изучению общения офицера.

**Надежность и достоверность** результатов исследования обеспечивались исходными общеметодологическими позициями, применением апробированного инструментария, репрезентативностью выборки исследований, разнообразием исследовательских процедур и приемов, их взаимодополняемостью, многочисленной проверкой данных, математическими методами обработки и анализа данных с помощью различных компьютерных программ, а также апробацией материалов в ходе специальных курсов подготовки офицеров налоговой полиции.

### **Апробация и внедрение результатов исследования**

Теоретические и экспериментальные результаты исследования на отдельных его этапах докладывались и обсуждались на заседаниях проблемных групп кафедры акмеологии и психологии профессиональной деятельности РАГС, ряде научно-практических конференций (Москва, 1997-1999гг.; Калуга, 1998 и др.

По теме диссертации опубликовано 3 научных работы.

Результаты исследования нашли свою реализацию в системе подготовки кадров налоговой полиции, в практике работы ряда налоговых инспекций г.Москвы. Результаты проведенной работы использовались при диагностике развития навыков общения офицеров налоговой полиции г.Москвы с последующим анализом и рекомендациями по оценке их управленческого потенциала. Материалы исследования составили основу спецкурса «Психологические факторы успешного общения» (18 час.).

### **Положения выносимые на защиту**

Владение навыками продуктивного межличностного общения и взаимодействия, проявляющееся в непосредственно-личностном и интенсивном характере взаимодействия с людьми в процессе выполнения служебных задач, выступает важной составляющей структуры профессионализма офицера налоговой полиции, определяющей эффективность его профессиональной деятельности.

Эффективность межличностного общения офицера налоговой полиции выражается в мере поэтапного достижения и поддержания психологической близости с партнером по общению путем согласования и корректировки целей, умений и состояний, способов взаимодействий в соответствии с меняющимися обстоятельствами.

Использование в процессе профессиональной подготовки офицеров налоговой полиции специально разработанных технологий, направленных на формирование навыков эффективного взаимодействия в процессе бу-

душей профессиональной деятельности, может обеспечить оптимизацию межличностного общения офицеров налоговой полиции и соответственно выступить предпосылкой их продуктивной профессиональной работы.

Психологическими факторами эффективности межличностного общения офицера налоговой полиции являются: степень взаимопонимания в общении, дифференцированность межличностного восприятия, владение средствами установления контакта с людьми, способность регулировать межличностные отношения, адекватность межличностного восприятия, способность к самопереживанию, легкость установления контактов с другими людьми, способность и умение формировать доверительные контакты, настроенность на психологический контакт, выразительность интонации в речевой деятельности, открытость, способность к рефлексии, ориентация на вовлечение в общение (заражение).

Повышение эффективности межличностного общения в процессе профессиональной подготовки может быть обеспечено:

- за счет анализа типичных трудностей, возникающих в ходе реализации основных профессиональных функций налогового полицейского, требующих общения и взаимодействия с другими людьми, его социальным окружением;
- путем разработки и использования специально организованного психолого-акмеологического тренинга целевой направленности, ориентированного на развитие перцептивных и коммуникативных способностей.

### **Структура диссертации**

Работа состоит из введения, двух глав, выводов и заключения, списка литературы, включающего 266 наименований работ отечественных и зарубежных авторов и приложения.

## **ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ И ПРЕДПОСЫЛКИ ИССЛЕДОВАНИЯ ПРОБЛЕМЫ**

Первая глава настоящего исследования содержит анализ основных теоретических подходов в системе различных наук к пониманию проблемы оптимизации общения офицеров налоговой полиции в процессе их профессиональной подготовки. Анализируются особенности и содержание межличностного общения сотрудников налоговой полиции, психолого-акмеологические факторы его эффективности, проводится описание концептуальной модели исследования, понятийного аппарата и основных методов исследования и обосновывается необходимость применения психолого-акмеологического подхода к решению выделенной проблемы.

Проблема общения офицеров налоговой полиции рассматривается в контексте профессиональной деятельности сотрудника налоговой полиции, что предполагает психолого-акмеологическое исследование особенностей профессиональной деятельности офицеров налоговой полиции, выделения специфических требований профессии к его личностным качествам, обеспечивающим наибольшую эффективность в ситуациях общения.

### **§1. Состояние проблемы исследования и анализ профессиональных требований к сотруднику налоговой полиции как субъекту эффективного межличностного общения**

В условиях активных социально-экономических преобразований одной из основных задач общества является формирование социально развитой, зрелой в гражданском, профессиональном и нравственном отношении личности. Необходимым средством и условием, обеспечивающим достижение этой цели выступает общение между людьми. Время требует профессионализма от государственных служащих, поэтому в последние годы,

наряду с проблемами делового, внутригруппового и межгруппового общения, трудовых конфликтов, психологического климата объектом исследования стали особенности и условия успешности межличностного общения, специфических профессиональных групп, знание которых может способствовать стабильности служебных отношений, снятию напряженности в интимно-личных отношениях, сохранности нервно-психического здоровья и большей успешности в профессиональной деятельности.

Общение является центральной категорией и проблемой психологии и рассматривается всесторонне и по-разному: как потребность и условие жизни человека, как взаимодействие и взаимовлияние, как своеобразный обмен отношениями и сопереживание, как взаимное познание и деятельность.

Категория общения традиционна для отечественной психологической науки, ее центральное, "базовое", по выражению Б.Ф.Ломова, положение в психологической науке можно сопоставить лишь с такими категориями как отношение, личность, деятельность. Совершенно очевидно, в психологической науке и практике она является узловой системообразующей категорией, поскольку позволяет объяснить многие феномены взаимодействия между людьми в процессе деятельности. [10; 14; 15; 33; 36; 40; 51; 86; 131; 132; 135; 137; 138; 165; 171; 180; 194; 228 и др.].

Поэтому с расширением наших знаний и развитием теоретических, экспериментальных и прикладных исследований в последние годы значительно усиливается интерес к соотношению категорий общение, отношение, деятельность, в рамках сравнительного анализа, а также развиваются наши представления особенно о соотношении таких фундаментальных категорий как деятельность и общение.

Теоретико-методологический анализ и проведенное эмпирическое исследование позволяют уточнить представления о сущности, структуре и функциях межличностного общения, выявить его стадии и взаимоперехо-

ды, раскрыть необходимые и достаточные условия успешности в ходе выполнения профессиональных задач через детальный анализ соотношения родственных, но не совпадающих, понятий - общение и отношение, отношение и установка, отношение и оценка, отношение и самоотношение, общение и коммуникация, общение и взаимодействие.

Следует заметить, что в межличностном общении есть такие его аспекты, стороны, которые никак не могут быть обозначены как собственно деятельность.

Ломов Б.Ф. в своей работе "Методологические и теоретические проблемы психологии" утверждает: "Правомерно ли рассматривать общение лишь как частный случай деятельности, "растворять" его в деятельности?". И далее отмечает, что введение в сравнительный анализ категории отношение позволяет показать специфику и самостоятельность категории общения [135].

Центральное место в психологической науке категории "отношение" определяется тем, что любой акт психического отражения, как отмечает С.Л.Рубинштейн, представляет единство знания и отношения [200]. Эта категория является также ключевой в понимании сущности характера, основным структурообразующим элементом которого является отношение человека к миру вещей и людей (А.Г.Ковалёв, В.Н.Мясищев, А.Ф.Лазурский [108; 155; 156] и др.).

Если рассмотреть соотношение общения и отношения, то, с одной стороны, общение в определённом смысле слова при анализе социального бытия человека и общества - это форма существования общественных отношений, с другой стороны, как утверждал Ломов Б.Ф. на уровне индивидуального бытия "общение выступает как самостоятельная и специфическая форма активности субъекта. Её результат - это не преобразованный предмет (материальный или идеальный), а отношения с другим человеком, с другими людьми" [137].

Таким образом, рассмотрение отдельных форм общения и, прежде всего, межличностного общения позволяет говорить об относительной самостоятельности и специфичности категории общения в системе психологической науки. Если обратиться к классификации видов и форм общения, характеристике особенностей, структуры, функций межличностного общения необходимо вначале сопоставить его содержание с родственными категориями - коммуникацией и взаимодействием, которые традиционно используются в зарубежной психологии.

Коммуникация - это преимущественно информационный процесс, состоящий в передаче социальной информации, фиксируемой в знаках и предполагающей понимание людьми друг друга. Коммуникация - специфически культурная форма общения, осуществляемая с помощью знаков, речи, символов. Поэтому она может относиться к процессам обмена информацией между человеком и машиной, что наиболее легко иллюстрируется примерами программированного обучения, к которому мало приложима категория общение. На необходимость такого уточнения указывал К.К.Платонов: "взаимодействие между машиной и человеком не может рассматриваться как общение, поскольку оно требует взаимного психического отражения" [189,14].

Более точное определение этого понятия даёт Э.В.Соколов: "Коммуникация - это специфически культурная форма общения, обмен информацией между людьми посредством знаков и символов, при котором информация передаётся целенаправленно, принимается избирательно, а взаимодействие осуществляется в соответствии с определёнными правилами и нормами" [168, 104].

Взаимодействие людей, простейшим примером которого является рукопожатие, может содержать минимум информации, однако является социально организованным процессом, который протекает в соответствии с определёнными правилами и нормами; общение в нём является одним из



многих факторов, обеспечивающих речевое общение и организующих материальное и физическое взаимодействие. Категория взаимодействие приложима не только к социально организованным контактам людей. В этом её отличие от категории общение. Б.Г.Ананьев, говоря о необходимости изучения целостного образа жизни как "комплекса взаимодействующих обстоятельств" (курсив наш), указывал, что "взаимодействие человека с этими обстоятельствами жизни составляет ту или иную социальную ситуацию развития личности" [7, 279]. Для социальной психологии оказалось чрезвычайно продуктивным акцентирование понятия "социальная ситуация развития личности". Позднее к содержательному анализу этого понятия обратились многие отечественные и зарубежные психологи, в частности, известный польский психолог Ст. Мика в своём труде "Социальная психология" уделяет ему значительное место.[150]

Одним из важных и малоизученных видов общения следует считать общение человека с самим собою. Работы Б.Г.Ананьева о природе внутренней речи, которая служит, по его мнению, помимо выполнения других функций актуализации нравственного самосознания личности, являясь "голосом совести" [6], помогают понять общение человека с самим собою. Этой же цели служат дневники и другие личные документы, фиксирующие опосредованные результаты самонаблюдения и общения человека с самим собою.

Вышесказанное позволяет ввести следующую **классификацию**: по числу участников и пространственно-временным особенностям человеческих контактов можно выделить общение человека с самим собою, в диаде (парное взаимодействие), внутригрупповое и межгрупповое общение.

По формам межличностное общение может быть: контактное и опосредованное, формальное (ролевое, деловое, функциональное) и неформальное. При этом, мы считаем, что выделение понятий "формальное и

неформальное общение" предпочтительнее, чем использование терминов официальное и неофициальное общение.

Формальное и неформальное общение различаются между собой: степенью включённости межличностных отношений, учётом индивидуальных, личностных особенностей партнёра, мерой, использованием арсенала способов психологического (а не служебного, нормативного, институционального) воздействия. При этом, к психологическим способам воздействия относятся заражение, подражание, внушение, убеждение. В результате этих как спонтанных, так и планируемых воздействий у человека (объекта воздействия) могут возникнуть неосознаваемые психические состояния, наблюдаемые им у другого человека (заражение), воспроизведение демонстрируемых состояний, реакций, неосознанное копирование поведенческих реакций другого человека, жестов, походки, интонации и пр. (подражание), некритическое принятие образов, оценок, моделей поведения (внушение), логически обоснованная и действенная система оценок, взглядов, принципов, установок (убеждение).

По главным целям, осуществляемым в ходе общения, мы можем выделить два его вида - *функциональное* (ролевое, деловое, формальное) и *межличностное*. Первое протекает согласно нормам и правилам (например, в деловом общении могут обаяывать нормы служебного этикета, не позволяющие учителю в присутствии учеников обратиться к своему коллеге неформально, на "ты") оно часто носит предписывающий характер и в организации осуществляется по вертикали и горизонтали.

Контактное межличностное общение имеет свои специфические черты. В отличие от опосредованного межличностного общения контактное имеет активную обратную связь, обогащённую контекстом, ситуацией общения, и обслуживается широким спектром вербальных и невербальных средств общения, носит игровой характер и включает в большей мере механизмы рефлексии.

В психологической науке выявлены несколько видов контактов людей - пространственный, личностный, социальный и психологический [14; 36; 51; 168 и др.].

Пространственный контакт - это "соприкосновение в пространстве,"... взаимное наблюдение и установление факта обладания одним из индивидов какими-то чертами и особенностями, которые могут заинтересовать другого [238,80]. Этот контакт может быть непосредственным: люди видят друг друга и встречаются непосредственно; и опосредованным, как установление факта существования определённого числа людей с определёнными качествами.

Психологический контакт, по мнению Я. Щепаньского, характеризуется с внешней стороны односторонней заинтересованностью одного человека другим [238].

Психологический контакт не может быть односторонним, иначе это - не контакт.

Социальные\_личностные контакты (в этом можно согласиться с Я. Щепаньским) - это форма социальной связи, в основе которой лежит ценностное отношение, однако это ещё не личностное отношение людей, вступивших в контакт. Отсутствие, ограничение устойчивых личностных контактов ведёт к одиночеству.

Когда мы говорим о контактном общении, имеем в виду две его особенности, точнее два уровня: уровень непосредственного общения и уровень, включающий понимание, меру психологической близости.

Контактное общение предполагает непосредственное общение индивидов. По мнению Б.Ф.Ломова, оно является объектом анализа на мезауровне, когда речь идёт об отдельных контактах людей для решения ими совместных задач, в том числе в процессах игры, деятельности, беседы и т.п. В психологическом смысле речь может идти также о мере, степени психологической близости людей [137]. Как подчёркивает Л.Б.Филонов,

"наличие контакта, т.е. известной стадии близости всегда рассматривается как желательная основа всякого взаимодействия, ... как база, которая обеспечивает необходимую эффективность во взаимодействии" [168].

В контактном общении, рассматриваемом как определённый уровень достигнутого понимания, согласия, степени психологической близости важнейшую роль из трёх структурно-функциональных сторон общения (перцептивной, коммуникативной, интерактивной) играют процессы социальной перцепции. Невозможно установление психологического контакта при неполном и неадекватном восприятии.

В начальной стадии контактного межличностного общения в сознании общающихся людей формируется образ непосредственно воспринимаемого человека как гармоничное целое, в котором элементы физического облика выступают как многозначные и социально-осмысленные компоненты индивидуальности, имеющие глубокий личностный подтекст.

Информация, которую люди получают при восприятии облика другого человека, не всегда осознаётся ими и зависит от многих факторов. Воспринятые элементы физического облика, внешности или выразительного поведения выступают многозначными социальными сигналами, поясняющими, кто этот человек по национальности, возрасту, опыту, что он чувствует в данный момент, как настроен, каков уровень его культуры и эстетических вкусов, общителен ли он и т.п. В начальной стадии человеческих контактов эта информация играет важнейшую роль для определения особенностей партнёра, его состояний, намерений, без неё не осуществимо понимание другого человека и успешность взаимодействия.

Понимание - это накопление и оперирование определённой системой (а иногда суммой) вербализованных знаний о других людях с целью достичь максимального соответствия суждений, оценок, представлений о человеке его объективно существующим чертам, свойствам, мотивам, причём, главным и наиболее сложным в этом процессе является конечная

"расшифровка" мотивов, что позволяет оценивать конкретные поступки и прогнозировать поведение. С позиции теории установки эту систему знаний можно рассматривать как когнитивный компонент установки, поддающийся рациональному анализу, пересмотру, различным логическим и интеллектуальным операциям, когда включается и логико-семантический анализ речи, а также вербальных и невербальных средств общения. Этот уровень понимания может быть назван логическим. Два других механизма понимания - принятие и эмпатия - протекают на неосознанном уровне и обеспечивают "фундамент" логического анализа и понимания. Принятие другого человека выражается в наличии или отсутствии неосознанных психологических барьеров и опасений по отношению к нему [13; 15; 24; 36; 38; 40; 64; 65; 93; 103; 112; 128; 132; 137; 168; 169; 196; 209; 211; 215; 222; 227; 229; 248 и др.].

Контактное межличностное общение невозможно без процесса социальной перцепции, в ходе которого формируется образ другого человека, приобретающий установочный и регулирующий характер. Эта регуляция имеет выраженные возрастные особенности.

Для взрослого человека физический облик воспринимаемого им человека всегда несёт в себе социально-сигнальный смысл и значение, т.е. сознательно рассматривается как средство информации, важное для понимания, контактирования и взаимодействия.

Неформальное межличностное контактное общение пронизывает все виды общения, служит базой, условием и необходимым компонентом и делового, и профессионального, и дружеского общения. Без него невозможно осуществление воспитательной, идеологической работы, обучение и развитие, неосуществима в широком смысле социализация. Для оценки успешности неформального общения следует использовать особые критерии. В функциональном ролевом межличностном общении, которое протекает согласно культурно обусловленным нормам и правилам, нормативно

по самой своей природе, важно выполнение требований роли и ожиданий ролевого партнёра. Его успешность обусловлена иными факторами, чем успешность неформального межличностного общения, и может снижаться или увеличиваться, если человек выходит за рамки роли, включает при взаимодействии с другим человеком элементы неформального общения.

Вопрос соотношения формального и неформального общения в разных видах профессиональной и производственной деятельности давно поставлен Э.Мэйо и решается в плане повышения успешности деятельности через подключение, организацию неформального общения [254].

В целом, взаимопереход и взаимообогащение формального и неформального межличностного общения, богатство их форм, взаимодополнение обуславливают успех профессиональной деятельности, обеспечивают хороший климат в коллективе, способствуют хорошему самочувствию и сохранности нервно-психического здоровья.

Профессия налогового полицейского имеет свою специфику, офицер налоговой полиции выполняет свои обязанности, как правило, либо самостоятельно (посредством личного участия); либо в составе функциональной группы, используя помощь должностных лиц и специалистов, обладающих научными, техническими и иными специальными знаниями, либо с помощью отдельных граждан, с их согласия на гласной и негласной основе (диады, триады).

При этом хотя и проявляется большая степень самостоятельности специалиста, но сплочённость группы (диады, триады) оказывает заметное влияние на качество выполнения стоящих задач, степень взаимообусловленности успеха, индивидуальной и коллективной работы.

Современного офицера налоговой полиции отличают:

- высокая интенсивность профессионального общения;
- персонифицированность ответственности за результаты деятельности;

- преимущественно директивный стиль руководства.

Это, прежде всего, объясняется регламентированностью должностными инструкциями в ходе практической деятельности как по "горизонтали" (в диадах, триадах) со своими сотрудниками (гражданами), так и по "вертикали" (в случае самостоятельных действий) с вышестоящим должностным лицом.

Современные условия работы требуют как от офицера, так и от коллектива в целом (в диадах, триадах) успешного выполнения своих задач и полной меры ответственности.

Между тем, условия труда налоговой полиции предоставляют и хорошие возможности для проявления индивидуальных особенностей и творчества в работе, требуя, при этом, высокой степени компетентности в общении с различными людьми в различных условиях.

Высокое качество работы налогового полицейского обуславливается не только уровнем профессионализма и опыта, но и во многом его мировоззренческой позицией, в основе которой лежит его положительное отношение к государственной службе вообще и к службе в налоговой полиции в частности, а также современным подходом к обоснованности мотивов его трудовой деятельности, наличием склонностей, интересов, увлечений, позитивных ценностных ориентаций.

Как показывают исследования, наиболее привлекательными сторонами профессиональной деятельности являются:

- высокий уровень социальной значимости и востребованности профессии в современных условиях;
- особый статус налоговой полиции как специфического компонента правоохранительных органов;
- стабильность налоговой полиции как социального института;
- высокая и более перспективная по сравнению с другими рабочими профессиями в регионе оплата труда и система компенсаций;

- гарантии трудовой занятости при добросовестном отношении к выполнению своих обязанностей и др.

Кроме того, профессиональная деятельность предполагает наличие хороших возможностей продвижения по службе и профессионального совершенствования, а продолжительность социально-психологической и профессиональной адаптации в профессии незначительна. Она в определённой степени обусловлена различными объективными факторами. Однако значительное место занимают индивидуальные характеристики налогового полицейского.

К наименее привлекательным сторонам профессии можно отнести:

- ненормированность рабочего дня;
- значительный объём выполняемой работы;
- наличие потенциальной опасности для здоровья и жизни и др.

Необходимость умений налаживать межличностное общение объясняется, в первую очередь, тем что основными методами работы налогового полицейского являются: опрос граждан; наведение справок; сбор образцов для сравнительного исследования; проверочная закупка; исследование предметов и документов; наблюдение; отождествление личности; обследование помещений, зданий, сооружений, участков местности и транспортных средств; контроль почтовых отправлений, телеграфных и иных сообщений; прослушивание телефонных переговоров; снятие информации с технических каналов связи; оперативное внедрение; контролируемая поставка; оперативный эксперимент. Как видно, все перечисленные виды деятельности требуют наличия навыков общения и взаимодействия. Наиболее напряжёнными и ответственными моментами деятельности налогового полицейского являются:

- осуществление анализа социально-экономической ситуации в секторе его рабочей зоны;



- выявление потенциально перспективных налогоплательщиков;
- оперативно-розыскная деятельность;
- фиксирование нарушений и др.

Перечисленные виды деятельности предъявляют повышенные требования к социально - психологическим и психофизиологическим качествам и свойствам сотрудника налоговой полиции, в первую очередь, из-за необходимости избегать наиболее типичных ошибок в деятельности.

Основными причинами наличия ошибок в деятельности сотрудников налоговой полиции являются их обусловленность активностью функционирования различных групп психических процессов и образований, слабая профессиональная и психологическая подготовка налогового полицейского, а также стремление части недобросовестных налогоплательщиков предоставить заведомо ложную информацию или вовсе скрыть ее.

Мы выделили следующие основные ошибки, в деятельности налогового полицейского:

- связанные с приёмом информации, с работой различных анализаторов и индивидуальными качествами внимания;
- связанные с особенностями памяти и мышления при переработке информации;
- связанные с недостаточной активностью различных функций психомоторики и отсутствием навыков речи;
- связанные с проявлением особенностей мотивации, характера, волевых качеств, организаторских способностей и коммуникативных склонностей и др.

Как показывают исследования, основные ошибки, в деятельности налогового полицейского часто связаны с характерными эмоциональными состояниями (чувство напряжения, увлечённость процессом деятельности, азарт, ожидание окончания работы, удовлетворённость результатами и др.).

К ситуациям, вызывающим длительное эмоциональное напряжение, относятся такие виды деятельности, как:

- опрос граждан;
- наведение справок;
- исследование предметов и документов;
- наблюдение;
- обследование помещений, зданий, сооружений, участков местности и транспортных средств;
- прослушивание телефонных переговоров;
- снятие информации с технических каналов связи;
- оперативное внедрение.

Изменение неблагоприятных психических состояний напрямую влияет на эффективность выполнения работы как опытными, так и начинающими специалистами.

К наиболее распространённым приёмам управления динамикой психических состояний, которые можно предложить в подобных ситуациях, являются самоободрение, самовнушение и самоприказ, запланированный отдых. В наибольшей мере обеспечивают преодоление неблагоприятных состояний хорошая нервно-психическая регуляция, уравновешенность, общительность, оптимальный уровень личностной тревожности.

В целом, специфические особенности деятельности определяют совокупность требований к личностным качествам налогового полицейского. Мы выделили пять таких основных особенностей:

### **1. Особенности иерархизированной мотивационно-ценностной сферы:**

- устойчивая трудовая мотивация, в которой доминируют мотивы достижения и противоборства, идентификации высоких стабильных доходов с работой налогового полицейского, материального и духовного благополучия;

- ведущие ценности (профессиональные и национально-государственные, затем групповые и индивидуальные);
- интерес к профессиональному росту в качестве работника налоговой полиции;
- склонность к интеллектуальной деятельности и работе с людьми и др.

## **2.Сложившиеся волевые качества и черты характера:**

- дисциплинированность;
- настойчивость и упорство;
- требовательность к себе;
- исполнительность;
- ответственность;
- трудолюбие;
- общительность и коммуникабельность;
- общая активность и энергичность;
- высокий уровень эмоционально-волевой устойчивости и др.

## **3.Сенсорно-перцептивные и другие свойства:**

- сильный тип нервной системы;
- хорошее зрительное и слуховое восприятие (объём и точность);
- концентрация и переключаемость внимания, наблюдательность и др.

## **4.Особенности мышления и памяти:**

- хорошая оперативная и кратковременная память;
- наглядно-образное и наглядно-действенное мышление;
- пространственные представления и др.

## **5.Особенности психомоторики:**

- хорошая координация движений;
- лаконичность и чёткость речи и др.

Таким образом, содержательный анализ основных теоретических подходов к пониманию проблемы оптимизации общения офицеров налоговой полиции в процессе их профессиональной подготовки, особенностей

и содержания межличностного общения сотрудников налоговой полиции, психолого-акмеологических факторов его эффективности позволил нам выделить и описать специфические требования профессии налогового полицейского к его личностным качествам, обеспечивающим наибольшую эффективность в ситуациях общения, определить концептуальную модель исследования, описать понятийный аппарат и обосновать необходимость применения психолого-акмеологического подхода к решению выделенной проблемы.

## **§2. Особенности и содержание деятельности и межличностного общения сотрудника налоговой полиции**

Переход к рыночной экономике, реформирование политической структуры власти повлекли за собой глубокие перемены во всех сферах жизни российского общества. Закономерно в этой связи и изменение налоговой политики государства. Для контроля за соблюдением налогового законодательства, правильностью исчисления, полнотой и своевременностью внесения в бюджет государственных налогов создана Государственная налоговая служба РФ [67;68;218].

В целях содействия экономическим реформам, для повышения эффективности деятельности Госналогслужбы 18 марта 1992 года было образовано Главное управление налоговых расследований при Государственной налоговой службе РФ, правопреемницей которого и стала налоговая полиция.

Необходимость усиления борьбы с преступностью потребовала учреждения в налоговой сфере самостоятельного правоохранительного органа, являющегося неотъемлемой частью сил, обеспечивающих экономическую безопасность государства. Таким органом, в соответствии с Законом "О федеральных органах налоговой полиции", принятым 24 июня 1993 го-

да, стал Департамент налоговой полиции РФ с системой региональных и местных аппаратов [67;68].

В соответствии с указанными правовыми актами налоговая полиция предназначена для выявления, предупреждения и пресечения налоговых преступлений и правонарушений, обеспечения безопасности деятельности работников налоговых инспекций и собственных подразделений.

Деятельность налогового полицейского основывается на Конституции Российской Федерации, Конституциях республик в составе Российской Федерации, Законе "О федеральных органах налоговой полиции" и иных законодательных актах Российской Федерации, а также правовых актах республик в составе Российской Федерации, правовых актах автономной области, автономных округов, краев, областей, городов Москвы и Санкт-Петербурга, регулирующих отношения в области налогообложения и правоохранительной деятельности, принимаемых в пределах их полномочий [218].

Объектом труда налогового полицейского являются налоговые отношения граждан и организаций с федеральными налоговыми органами.

Предметом - процесс выявления, предупреждения и пресечения налоговых преступлений и правонарушений, обеспечение безопасности деятельности работников налоговых инспекций и собственных подразделений

При исполнении служебных обязанностей сотрудник налоговой полиции является представителем государственной власти, находится под защитой государства и его законные требования обязательны для выполнения гражданами и должностными лицами.

Невыполнение законных требований сотрудника налоговой полиции и действия, препятствующие исполнению возложенных на него обязанностей, влекут за собой ответственность в установленном законом порядке.

Сотрудники налоговой полиции не несут ответственности за моральный, материальный и физический вред, причиненный правонаруши-

телю применением в предусмотренных законодательством случаях физической силы, специальных средств и табельного огнестрельного оружия, если причиненный вред соразмерен силе оказываемого противодействия.

Никто не вправе вмешиваться в законную деятельность сотрудника налоговой полиции, кроме лиц, прямо уполномоченных на то законом. Воспрепятствование исполнению сотрудником налоговой полиции своих служебных обязанностей, оскорбление его чести и достоинства, угрозы, сопротивление, насилие или посягательство на его жизнь, здоровье и имущество в связи с осуществлением им служебной деятельности влекут за собой ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Государство гарантирует социальную защиту сотрудников налоговой полиции. Налоговый полицейский для выполнения возложенных на него задач имеет право:

1. проводить в соответствии с законодательством оперативно-розыскные мероприятия с целью выявления, предупреждения и пресечения фактов сокрытия доходов от налогообложения и уклонения от уплаты налогов, дознание и предварительное следствие по которым отнесены законом к ведению федеральных органов налоговой полиции, а также обеспечения собственной безопасности;
2. пользоваться при исполнении служебных обязанностей правами, предоставленными законодательством должностным лицам налоговых органов и агентам валютного контроля;
3. осуществлять при наличии достаточных данных проверки налогоплательщиков (в том числе контрольные проверки после проверок, проведенных налоговыми органами) в полном объеме с составлением актов по результатам этих проверок.

4. приостанавливать операции налогоплательщиков по счетам в банках и кредитных учреждениях на срок до одного месяца в случаях непредставления документов, связанных с исчислением и уплатой налогов.
5. беспрепятственно входить в любые производственные, складские, торговые и иные помещения независимо от форм собственности и места их нахождения, используемые налогоплательщиками для извлечения доходов (прибыли), и обследовать их;
6. в соответствии со своей компетенцией выносить в качестве предупредительной меры письменные предостережения руководителям, главным бухгалтерам и другим должностным лицам банков и других организаций независимо от организационно-правовых форм и форм собственности, а также гражданам (физическим лицам) с требованиями устранения нарушений законодательства, своевременной и полной уплаты налогов и других обязательных платежей, предоставления отчетной и иной документации в установленные сроки, ведения бухгалтерского учета в соответствии с законодательством, а при необходимости - восстановления бухгалтерского учета за счет собственных средств налогоплательщика, контролировать выполнение этих требований;
7. проверять у граждан и должностных лиц документы, удостоверяющие личность, если имеются достаточные основания подозревать их в совершении преступления или административного правонарушения;
8. вызывать, с целью получения объяснений, справок, сведений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства по вопросам, относящимся к компетенции федеральных органов налоговой полиции;
9. получать безвозмездно от министерств, ведомств, а также предприятий, учреждений и организаций независимо от форм собствен-

- ности, физических лиц информацию, необходимую для исполнения возложенных на него обязанностей, за исключением случаев, когда законом установлен специальный порядок получения такой информации;
- 10.использовать в случаях, не терпящих отлагательства, средства связи и транспортные средства, принадлежащие предприятиям, учреждениям и организациям или общественным объединениям (кроме средств связи и транспортных средств дипломатических представительств, консульских и иных учреждений иностранных государств, международных организаций), для предотвращения налоговых преступлений, преследования и задержания лиц, совершивших налоговые преступления или подозреваемых в их совершении;
  - 11.составлять протоколы об административных правонарушениях в пределах полномочий, предоставленных законодательством, осуществлять административное задержание и применять другие меры, предусмотренные законодательством об административных правонарушениях;
  - 12.налагать административный арест на имущество юридических и физических лиц с последующей реализацией этого имущества в установленном порядке в случаях невыполнения указанными лицами обязанностей по уплате налогов, сборов и других обязательных платежей для обеспечения своевременного поступления сумм сокрытых налогов, сборов и других обязательных платежей в соответствующий бюджет;
  - 13.осуществлять дознание и предварительное следствие по делам о преступлениях, отнесенных законодательством к ведению федеральных органов налоговой полиции, проводить судебно-экономические и связанные с исследованием документов криминалистические экспертизы;
  - 14.осуществлять при наличии достаточных оснований внедрение в структуры предприятий, учреждений и организаций независимо от форм собственности в случаях, когда получение иными способами



необходимой информации о формах и методах сокрытия от налогообложения доходов (прибыли) невозможно;

- 15.осуществлять учет лиц, предметов и фактов в пределах полномочий федеральных органов налоговой полиции;
- 16.вносить в соответствии с законом в государственные органы, должностным лицам предприятий, учреждений и организаций независимо от форм собственности, в общественные объединения обязательные для рассмотрения представления и предложения об устранении обстоятельств, способствовавших совершению налоговых преступлений и нарушений;
- 17.хранить, носить и применять табельное огнестрельное оружие, специальные средства (кроме водометов, бронемашин и служебных собак), применять физическую силу в порядке, предусмотренном Законом РСФСР "О милиции";
- 18.использовать безвозмездно возможности средств массовой информации для установления обстоятельств совершения налоговых преступлений и нарушений, лиц, их совершивших, а также для розыска лиц, скрывающихся от дознания, следствия и суда;
- 19.привлекать граждан с их согласия к сотрудничеству для выявления фактов, форм и методов совершения преступлений и нарушений в области налогового законодательства.

Налоговый полицейский согласно организационно-штатной структуре может входить в состав территориальных или местных органов налоговой полиции (управлений).

В условиях развития налоговой системы в Российской Федерации для выявления и пресечения налоговых преступлений требуются высококвалифицированные специалисты, обладающие глубокими познаниями в области финансов, уголовного и уголовно - процессуального права, владеющие приемами и методами оперативно-розыскной работы, умеющие

применять криминалистическую технику, компетентные в общении с различными категориями граждан. Современный офицер налоговой полиции должен обладать значительным количеством умений и навыков работы как с людьми, так и с техникой, так как к основным орудиям и средствам его труда относятся:

- а) средства наблюдения и поисковая техника;
- б) средства фотосъёмки и видеозаписи;
- в) аппаратура магнитной звукозаписи;
- г) технические средства связи;
- д) средства охранной сигнализации и др.

Налоговый полицейский при исполнении им служебных обязанностей обеспечивается автотранспортом, оборудованным защищенной радиосвязью и специальными сигнальными устройствами, а также специальной техникой и средствами вооружения.

При поступлении на службу в налоговую полицию имеются определенные требования. Так, на службу принимаются только граждане РФ:

- достигшие 20-летнего возраста;
- бывшие военнослужащие, лица рядового и начальствующего состава органов внутренних дел;
- работники правоохранительных органов и государственных налоговых инспекций;
- люди, способные по своим личным и деловым качествам, образованию и состоянию здоровья исполнять вышеперечисленные обязанности налогового полицейского.

В своей профессиональной деятельности налоговый полицейский взаимодействует с представителями других правоохранительных органов

Основой взаимодействия налогового полицейского и иных государственных органов является обеспечение контроля за соблюдением налого-

вого законодательства, правильностью исчисления, полнотой и своевременностью внесения в соответствующие бюджеты налогов, сборов и других обязательных платежей.

Налоговый полицейский осуществляет свою деятельность во взаимодействии с другими государственными органами, общественными объединениями и гражданами, а также налоговыми службами других государств на основе международных договоров и обязательств Российской Федерации.

По мотивированному запросу государственные налоговые инспекции на местах и иные государственные органы выделяют специалистов своих ведомств для осуществления проверок при реализации оперативных материалов и налоговых правонарушений.

Федеральные органы налоговой полиции по мотивированному запросу Госналогслужбы РФ, обеспечивают личную безопасность сотрудников налоговых органов и членов их семей.

Можно классифицировать основные формы взаимодействия налогового полицейского и представителей иных государственных органов. Это и создание рабочих групп, и встречи представителей заинтересованных подразделений, и проведение плановых совместных проверок, выделение необходимых специалистов, и совместное участие в судебных заседаниях, и обмен информацией, и совместные служебные расследования, и предоставление служебных помещений, и осуществление совместных мер по устранению обстоятельств, способствующих совершению налоговых преступлений, и содействие в подготовке специалистов, обеспечение нормативными актами по налогам и инструктивными материалами и др.

Исходя из выделенных основных форм взаимодействия налогового полицейского и представителей иных государственных органов можно классифицировать и описать типовые виды и задачи профессиональной деятельности:

Во-первых, это оперативно - розыскная деятельность, типовыми задачами которой являются принятие необходимых мер для защиты законных прав и свобод личности, собственности, безопасности общества и государства, исполнение письменных поручений следователя, указаний прокурора, определений суда о проведении оперативно-розыскных мероприятий, выполнение запросов соответствующих международных правоохранительных органов, информирование других органов, осуществляющих оперативно-розыскную деятельность, о противоправных фактах, относящихся к их компетенции, соблюдение правил конспирации в оперативно-розыскной деятельности, обеспечение безопасности своих сотрудников, членов их семей и близких от противоправных посягательств и др.

Во-вторых, уголовно - процессуальная деятельность, включающая проверку информационных сигналов и возбуждение уголовного дела, осуществление производства по возбуждённому уголовному делу, проведение дознания по делам, по которым обязательно производство предварительного следствия (производство неотложных следственных действий), производство дознания по делам, по которым предварительное следствие не обязательно, ведение протокольной формы досудебной подготовки материалов и др.

В-третьих, проверочно-контролирующая деятельность, связанная с необходимостью строго соблюдать требования законов и подзаконных актов, обеспечивать в полной мере права и законные интересы налогоплательщика, руководствоваться нормативными и инструктивными документами, регламентирующими его деятельность, с уважением относиться к гражданам и должностным лицам, осуществлять контроль за проводимыми валютными операциями, за соответствием этих операций законодательству, условиям лицензий и разрешений, а также за соблюдением актов органов валютного контроля, выявлять, предупреждать и пресекать все налоговые преступления и правонарушения, подвергать проверке полученную

информацию о фактах сокрытия (занижения) прибыли (дохода) или иных нарушениях, производить дополнительные действия, если имеющихся данных окажется недостаточно для того, чтобы с высокой степенью вероятности судить о наличии или отсутствии оснований для привлечения к ответственности, предоставить все необходимые материалы в территориальный орган налоговой полиции, при установлении в ходе проверки фактов злоупотреблений, за которые предусмотрена уголовная ответственность, сохранять в тайне сведения о вкладах граждан и организаций, использовать полученную информацию исключительно в служебных целях и др.

Вышеперечисленные формы организации деятельности сотрудника налоговой полиции налагают на него определенные обязанности:

- 1) проводить в соответствии с законодательством оперативно - розыскные мероприятия, дознание и предварительное следствие в целях выявления и пресечения налоговых преступлений, осуществлять розыск лиц, совершивших указанные преступления или подозреваемых в их совершении, а также принимать меры по возмещению нанесенного государству ущерба;

- 2) осуществлять в пределах своей компетенции производство по делам о налоговых преступлениях и нарушениях;

- 3) принимать, регистрировать заявления, сообщения и иную информацию о налоговых преступлениях и нарушениях и осуществлять в установленном законом порядке их проверку;

- 4) обеспечивать безопасность деятельности государственных налоговых инспекций, защиту их сотрудников при исполнении ими служебных обязанностей и собственную безопасность;

- 5) исполнять в пределах своей компетенции определения судов, постановления судей, письменные поручения прокуроров, следователей о производстве розыскных и иных предусмотренных законом действий,

оказывать им содействие в производстве отдельных процессуальных действий;

6) оказывать содействие налоговым органам, органам прокуратуры, предварительного следствия, государственной безопасности, внутренних дел и другим государственным органам в выявлении, предупреждении и пресечении преступлений и нарушений в области налогового законодательства;

7) проводить работу по выявлению и пресечению фактов коррупции в налоговых органах и федеральных органах налоговой полиции;

8) осуществлять сбор и анализ информации об исполнении налогового законодательства, прогнозирование тенденций развития негативных процессов, связанных с налогообложением юридических и физических лиц, а также информировать высшие органы государственной власти и управления Российской Федерации о характерных процессах в обществе, связанных с сокрытием доходов (прибыли) от налогообложения.

9) сохранять государственную, служебную, коммерческую тайну, тайну сведений о вкладах физических лиц и другую информацию, полученную им при исполнении служебных обязанностей и др.

Вышеописанный перечень должностных обязанностей, общей рабочей нагрузки (не более 40 часов в неделю) и количество необходимых контактов, в ходе выполнения непосредственной деятельности показывают, что величина общей физической нагрузки на организм сотрудника значительно превышает необходимый уровень.

Общий объём региональной нагрузки определяется принципом организации работы:

- при линейном принципе работы, специалист в масштабах всего района (районов) обслуживает какую-то одну или несколько сфер финансово-экономической деятельности;

- при зональном принципе вся обслуживаемая территория делится на зоны, закрепляемые за сотрудниками, каждый из которых обязан выявлять, предупреждать и пресекать все налоговые преступления и правонарушения в зоне независимо от того, в какой сфере финансово-экономической деятельности они совершены;
- при линейно-зональном принципе организации работы вся территория района (районов) делится на зоны, а внутри этих зон разграничиваются сферы финансово-экономической деятельности.

Особое значение, как мы уже не раз отмечали имеет значимость общения в профессиональной деятельности офицера налоговой полиции, которая обусловлена всесторонним обменом опытом, результатами профессиональной деятельности; общностью настроений, взглядов, взаимопониманием, мотивами действий, установками, возможностью прогнозирования действий, отношений сторон в будущем и др.

Опрошенные нами сотрудники налоговой полиции отмечают, что испытывают трудности в общении (56,6%), хотели бы улучшить свои взаимоотношения с окружающими (42,5).

Планируя исследование, мы полагали, что в решении поставленных задач особую важность приобретает целостная система обучения общению офицеров налоговой полиции как в процессе их профессиональной подготовки, что наиболее актуально, так и в ходе профессиональной деятельности.

Вместе с тем, как мы уже отмечали существует недостаточная теоретическая разработанность проблемы общения, практическая необходимость обучения офицеров налоговой полиции навыкам эффективного общения.

Исходя из этого целью нашего исследования - было выявление психолого-акмеологических факторов эффективного межличностного общения и обоснование путей оптимизации общения офицеров налоговой по-

РРРС ОРГАН  
ГРУППА ОРГАНОВ  
ОБЩЕСТВА

лиции в процессе их профессиональной подготовки. В качестве объекта исследования выступило межличностное общение офицера налоговой полиции в процессе профессиональной деятельности. Предмет исследования - пути оптимизации межличностного общения офицера налоговой полиции.

Мы предположили, что основными психологическим показателями эффективного межличностного общения являются: спонтанность, свобода общения, контактность, коммуникативная совместимость, адаптивность, удовлетворенность, а эффективность общения офицера налоговой полиции зависит от преодоления им трудностей в процессе общения.

Согласно нашей гипотезе процесс повышения эффективности общения можно моделировать, прогнозировать и им можно управлять, используя специальную программу социально-психологического практикума, что проявится в достоверно различающихся изменениях характеристик коммуникативного, перцептивного и интерактивного компонентов межличностного общения.

В числе основных задач исследования были выделены: анализ проблемы исследования, изучение сущности межличностного общения офицера налоговой полиции, исследование психолого-акмеологического содержания и факторов, обеспечивающих эффективное межличностное общение офицера налоговой полиции, обоснование путей наиболее продуктивного развития межличностного общения офицера налоговой полиции в процессе его подготовки к конкретной профессиональной деятельности.

Методологическую основу исследования составили научные положения о диалектическом характере социальных отношений, развитии и формировании личности в деятельности и общении, философские и психологические теории развития личности в процессе общения, положения отечественной психологии и педагогики о закономерностях формирования потребностей, интересов, мотивов, целей, установок и ценностных ориен-



таций в процессе общения. В качестве основного теоретического подхода выступили психолого-акмеологические концепции «целостного развития личности, как субъекта профессиональной деятельности» (Абульханова-Славская К.А., Ананьев Б.Г., Бодалев А.А., Деркач А.А.), о «системообразующем характере общения в процессе развития личности» (Ломов Б.Ф., Платонов К. К., Рубинштейн С.Л.), о «взаимосвязи общения и отношения» (Ломов Б.Ф., Рубинштейн С.Л.).

В качестве основных методов исследования выступили: эмпирические методы: констатирующий эксперимент, включенное наблюдение, опрос, анкетирование и тестирование, самоотчеты и формирующая работа, реализуемая средствами социально психологического тренинга, психологического практикума, качественный анализ эмпирических данных, контент-анализ, метод экспертных оценок, методы статистической обработки данных: корреляционный и факторный анализ с применением статистических пакетов «Excel», «Statistica for Windows 95».

В целях выявления совокупности требований к сотруднику налоговой полиции как субъекту межличностного общения в рамках диссертационного исследования было проведено профессиографирование его трудовой деятельности.

Методика профессиографирования включала определенную последовательность применения методов сбора, обработки и интерпретации эмпирических данных о деятельности сотрудников налоговой полиции преимущественно оперативного профиля. Для сбора первичной эмпирической информации были использованы методы: анализ документальных источников, наблюдение, анализ ошибок, беседа и экспертная оценка.

Основная работа над вышеуказанной темой охватывает пятилетний период и проходила в четыре этапа (стр.8-9). В исследовании приняли участие: офицеры налоговой полиции (128 чел.), студенты вузов (106 чел.),

их преподаватели (36 чел.), а также сотрудники налоговой полиции и люди, с которыми работают офицеры всего более 370 человек.

Таким образом, проведенный анализ особенностей и содержания деятельности и межличностного общения сотрудника налоговой полиции позволили нам выделить и описать эти специфические процессы, определить концептуальную модель исследования, методы исследования, определить понятийный аппарат и обосновать необходимость применения психолого-акмеологического подхода к решению выделенной проблемы.

### **§3. Психолого-акмеологические факторы эффективности общения сотрудника налоговой полиции.**

Как мы уже отмечали, контакты с различными людьми занимают основное место в деятельности сотрудников налоговой полиции, поэтому одной из основных задач, определяющих подготовку и переподготовку кадров налоговой полиции, является оптимизация межличностного общения и взаимодействия.

Проблема общения офицеров налоговой полиции рассматривается нами в контексте профессиональной деятельности сотрудника налоговой полиции, что предполагает психолого-акмеологическое рассмотрение особенностей их профессиональной деятельности, выделение специфических требований профессии к личностным качествам, обеспечивающим наибольшую эффективность в ситуациях общения.

Разработанные теоретико-методологические основы изучения проблемы развития навыков эффективного межличностного общения офицеров налоговой полиции в процессе его целевой подготовки обоснованно можно считать акмеологическими. Именно они позволяют исследовать данную проблему в совокупности основных реально существующих связей и выявить ее закономерности, механизмы, условия и факторы как целост-

ного феномена. Отсюда, исходя из целей и задач профессиональной подготовки офицера налоговой полиции, критерии, показатели и уровни его оптимальности должны характеризовать не только учебно-познавательную деятельность субъектов, но и психотехнологическую, коррекционную, связанную с формированием определенной системы средств профессиональной деятельности, которая разворачивается как процесс взаимодействия с другим, в котором налоговый полицейский решает целый ряд проблем, предусмотренных его функциональными обязанностями.

Решение психологических проблем, согласованных со спецификой профессиональной деятельности, практически формирует ее компоненты. Психотехнологии развития личности профессионала как субъекта деятельности определяют стратегическую концепцию профессионального облика будущего специалиста как с точки зрения профессиональной деятельности, так и в аспекте необходимых процедур развития. Она как бы воплощает потенциальную конструкцию профессиональной деятельности, где ведущим психологическим компонентом является профессиональное общение. Соответственно, критерии, показатели и уровни профессионального развития личности офицера налоговой полиции должны соотноситься с критериями и показателями продуктивности профессиональной деятельности.

Это позволяет нам использовать в исследовании такие базовые понятия акмеологической науки, как “профессионализм личности”, “продуктивность деятельности” [17; 37; 41; 81; 82; 84; 85; 97; 105; 106; 151; 152; 172 и др.].

В акмеологии профессионализм деятельности специалиста учитывает систему психологических показателей, предложенных коллективом ученых под руководством А.А. Деркача как определенные качественные собственно акмеологические характеристики: открытость для освоения нового знания; интегративный подход к выработке оптимальной модели, алгоритма и технологии работы; способность к объективной самооценке;

гибкость в принятии решения; многовариативность выбора; самоанализ в процессе труда, потребность в поиске, овладении инновационными подходами; профессиональная процессуальная самоактуализация; сочетание конкретной профессиональной направленности и эмпатии во взаимоотношениях с другим; социально-ценностный комплекс гуманистических идей творческой саморазвивающейся личности профессионала; способность актуализироваться и рефлексировать в профессиональной деятельности и др. Важность данных акмеологических инвариант подчеркивают Анисимов С.А., Гусева А.С., Деркач А.А., Зазыкин В.Г., Маркова А.К., Яблокова Е.А. и др.[17; 37; 41; 81; 82; 84; 85; 97; 105; 106; 151; 152; 172 и др.].

Поскольку за основу были взяты акмеологические критерии и показатели, а они в первую очередь связаны с профессионализмом личности и профессионализмом деятельности, следовательно, их содержание будет отражать степень овладения специалистом налоговой полиции теоретическими знаниями, средствами и психотехнологиями эффективного межличностного общения для решения профессиональных задач, значимых для общества.

Профессия налогового полицейского предъявляет особые требования к общительности и стилю поведения. В первую очередь, это высокая степень компетентности в общении с различными людьми в различных условиях.

Кроме того, высокое качество работы налогового полицейского обусловлено не только уровнем профессионализма и опыта, но и во многом его мировоззренческой позицией, в основе которой лежит его положительное отношение к государственной службе вообще и к службе в налоговой полиции в частности, а также современным подходом к обоснованности мотивов его трудовой деятельности, наличием склонностей, интересов, увлечений, позитивных ценностных ориентаций.

Ситуации общения в работе сотрудников налоговой полиции можно сгруппировать по различным основаниям, среди которых **первое место** принадлежит характеру складывающихся отношений с должностными и иными лицами. По данному основанию можно выделить, прежде всего, ситуации:

- сотрудничества;
- противоборства;
- конкуренции;
- избежания конфликта.

В качестве **второго** основания мы выделяем потребности взаимной заинтересованности субъектов общения, которые можно обозначить как:

- **информационные**, когда сотрудник испытывает необходимость в каких-либо сведениях, которыми обладает или может обладать другой человек;
- **доминирования**, когда должностной и правовой статус сотрудников налоговой полиции определяют преимущественно вынужденный характер общения с ними со стороны должностных и иных лиц (граждан и организаций);
- **социально-психологической адаптации**, когда сотрудники налоговой полиции и лица, с которыми они вступают в контакты, вне данного общения имеют свой круг значимых людей, определяющих набор правил поведения и эталоны оценки ситуаций общения.

Профессиографирование служебно-оперативной деятельности сотрудников налоговой полиции позволило установить, что для их общения с гражданами характерны следующие психологические особенности:

- необходимость преодоления возможного противодействия объекта общения, выступающего в роли заинтересованного лица;
- высокая "цена" успешности общения при решении служебных задач;

- наличие временного дефицита и дефицита информации о личности и замыслах собеседников;
- необходимость установления психологического контакта с не желающими его лицами, и преодоления их психологической защиты
- поиск и установление конструктивно-доверительных отношений с людьми, являющимися или могущими быть как потенциальными так и актуальными источниками оперативно-значимой информации.

Решение служебно-оперативных задач происходит в процессе каждодневного и интенсивного общения, разнообразного по целям и условиям их достижения. В этой связи можно сделать вывод о том, что сотрудник налоговой полиции для эффективной работы с гражданами и организациями должен обладать профессиональной компетентностью, условием реализации которой должна являться подготовленность в межличностном общении. Данная подготовленность включает умения и навыки оценки переживаний, мышления и состояний других людей (намерений, отношений, реакций и пр.), т.е. способность распознавания и оценки невербальных (несловесных) признаков поведения, отражающих психологические состояния человека.

В психологической науке установлено, что у человека есть три основных канала получения информации (чувственного опыта): визуальная (зрительная) чувствительность, аудиальная (слуховая) и кинестетическая (телесные ощущения, включая обоняние и вкус) [10; 34; 72; 93; 125; 129; 131; 150; 168 и др.]. Они главным образом и организуют процессы мышления человека. Так, получение информации в беседе может происходить визуально, ее представление в сознании - аудиально, а оценка и принятие решения - кинестетически. Индивидуальные различия людей в способах переработки информации имеют закономерную природу. Если наблюдать за движениями глаз собеседника, можно определить, какими ощущениями

он пользуется, когда воспринимает какую-либо информацию, оценивает факты или принимает решения [93; 125; 129; 131; 150; и др.].

Таким образом, до получения и помимо речевых ответов собеседника можно установить, что в этот момент происходит в его сознании.

Знание индивидуальных различий и типологических особенностей (влияние пола, возраста, профессии), выделяемых как опорные, ведущие в оценках людей, - вот главная практическая сторона проблемы понимания людей по внешне наблюдаемым признакам.

Вместе с тем, и взгляд, и интонации голоса, улыбка - это лишь краски, создающие психологический портрет собеседника. Большое значение в восприятии и оценке личности по внешности имеют мимика и пантомимика. Жесты, используемые в общении, принято подразделять на две группы. Прежде всего, это условные жесты, имеющие постоянное значение для данной общественной группы. Такие типизированные жесты, однозначно понимаемые, могут выступать в отрыве от речи. В обычных, не экстремальных случаях речевого общения жест предшествует слову. Психологически это объясняется тем, что жест и поза регулируются не содержанием высказывания, а личностным отношением к теме беседы, к собеседнику и, как правило, не подвержены сознательному контролю. Непроизвольный жест может иногда сказать больше, чем разговор.

Изучение практики и специальные психологические эксперименты позволили выявить наиболее распространенные типичные ошибки оценочного отношения к человеку, связанные с особенностями и закономерностями восприятия:

1. "Эффект предубеждения". На оценку незнакомого (малознакомого) человека наибольшее влияние оказывают первые сведения, полученные о нем.

2. "Эффект новизны". При противоречивой информации о знакомом человеке наибольшее влияние на его оценку оказывают те сведения, которые получены последними.

3. "Эффект ореола", т.е. влияние общего впечатления о человеке на оценку его конкретных свойств, является одним из механизмов ускорения переработки информации о познаваемом человеке.

4. "Эффект проекции" - неосознаваемая установка воспринимать собственные противоречащие представлению о себе отрицательные качества как качества другого человека.

5. "Эффект снисходительности" или неадекватная благожелательность эмоционально благополучных, не подверженных состоянию тревожности людей в оценке другого человека [168].

Главными факторами, определяющими оценку личности сотрудника налоговой полиции должностными лицами, являются следующие:

- личные интересы и намерения гражданина, а также возможные опасения;
- оценка меры ответственности и полномочий сотрудника налоговой полиции;
- обобщенная оценка способностей и интеллекта сотрудника налоговой полиции (например, умный-глупый);
- обобщенная моральная оценка (например, хороший - плохой);
- оценка возможного отношения к себе.

Следует учитывать, что восприятие и оценка внешности определяют в первую очередь эмоциональное отношение - чувства симпатии или антипатии к человеку. Для формального контакта участникам общения достаточно иметь общий понятийный словарь, в котором совпадают значения предметов действительности. Для смыслового взаимопонимания этого, с одной стороны, мало, но с другой - оно иногда приходит без слов и даже вопреки словам.



Таким образом, осмысливание поведения собеседника проходит как выяснение значения этого поведения для самого собеседника.

Техника обеспечения взаимного понимания как средство продуктивного общения сотрудника налоговой полиции направлена на решение таких проблем в работе с людьми, как: понимание психологии собеседника и его видения данной ситуации, а также обеспечение адекватного понимания им цели совместной деятельности.

Для взаимного понимания следует особо изучать те поведенческие признаки, которые практически или совсем не контролируются людьми .

1. Л и ц о в целом и его части (зоны), как опорный признак внешности, контролируется сознанием в максимальной степени. Однако некоторые зоны лица говорят об отношении к нам собеседника независимо от его желания. На верхней губе при волнении могут появляться капельки пота, скрываемое эмоциональное напряжение вызывает локальную бледность или покраснение кожных покровов лица прежде всего под нижней губой и на щеках.

2. В з г л я д человека весьма значим в определении его положительного или отрицательного отношения к оперативному работнику. В целом считается, что частые встречи взглядов сигнализируют о решающем моменте в принятии решения собеседником, а также о готовности к сотрудничеству либо наоборот.

3. П о з а человека в задаче диагностики маскировки личного отношения и к беседе, и к собеседнику весьма информативна. Отрицательное отношение проявляется в защитных вариантах позы, например, в произвольной ориентации корпуса назад, от собеседника или развороте его боком, а также в напряженной неестественной осанке. В случае возможной имитации доверительного отношения враждебность проявляется в неуместно быстром сокращении физической и психологической (эмоциональной) дистанции.

4. "Эмоциональная теплота" между собеседниками отражает натянутость складывающихся отношений. У каждого есть своя зона комфорта в беседах со знакомыми и незнакомыми людьми. Если нарушить эту зону, ответная реакция партнера покажет его отношение к нам.

5. Пальцы и кисти рук при неагрессивном отношении собеседника свободны, жестикуляция не чрезмерна и дополняет его слова. При негативном отношении движения рук и мимика лица обеднены и однообразны.

Ключевыми понятиями, выступающими основой исследуемой нами проблемы, исходя из проведенного нами анализа профессиональной деятельности офицера налоговой полиции, выступают также общительность и контактность. Общительность, будучи по мнению Б.Г.Ананьева, В.С.Мерлина в большой степени связанной с типом высшей нервной деятельности человека, его темпераментом, относится к числу наиболее общих и первичных черт характера, которые были названы коммуникативными. Т.о. общительность - одна из коммуникативных черт характера человека, к которым следует отнести и другие черты: контактность, следование социальным нормам во взаимодействии, экспрессивность, робость, инициативность и т.д.

В общительности выражается потребность человека в других людях и контактах с ними, стремление к этим контактам. Общительность проявляется в интенсивности контактов, склонности к дружескому поведению в ситуации общения и установлению приятельных отношений; легкости контактов, умении не теряться в момент общения, стремлении брать на себя инициативу в контакте, не оставаться в тени, при случае брать на себя роль лидера в группе. Общительность предполагает наличие коммуникативных навыков, обеспечивающих легкость общения и облегчающих контакт партнеру: умение слушать, высказываться к месту, поддержать беседу

и сменить тему, познакомиться, найти правильную форму обращения к другому человеку.

Общительность связана с эмоциональным и общим самочувствием в общении в момент самого контакта и после него, выражается в таких общих характеристиках протекания общения, как легкость, непринужденность, спонтанность, отсутствие напряженности и длительных утомительных пауз.

Общительность обычно сопрягается с такими умениями, как владение своей жестикуляцией, уместностью и богатством мимики, выразительностью интонаций и поз. Противоположными чертами общительности является замкнутость и ее крайнее выражение - аутизм.

В психологической литературе для характеристики интенсивности, направленности и других сторон общения употребляются близкие понятия: общительность, экстраверсия и др. Следует подчеркнуть особый акцент этих близких понятий:

- коммуникабельность - некоммуникабельность: качественные характеристики контактов, их глубина, интенсивность, соблюдение социальных норм;
- общительность - замкнутость: количественные характеристики, широта, экстенсивность, контактность (потребность в контактах, легкость, спонтанность);
- экстраверсия - интроверсия: направленность общения (на других и на себя, частично мотивация (самодостаточность интроверта, склонность к общению с самим собой );
- коммуникативность - владение разнообразными средствами установления контакта.

В этом же ряду находится и контактность, являющаяся специфическим социальным умением, в основе которого лежит природная общительность и социальные умения. Контактность - это способность вступать

в психологический контакт, формировать доверительные отношения в ходе взаимодействия, основанные на согласии и взаимном принятии, обеспеченная владением навыками и умениями общения и саморегуляции, а также благоприятствующими контакту личностными свойствами. Контактность - продукт сочетания перцептивных, интеллектуальных, коммуникативных способностей, протекающих на основе развитой саморегуляции, одна из составляющих социального интеллекта. Биологическое основание контактности (в форме психофизиологической, нервной предрасположенности) обеспечивает более быстрое, но не обязательное более высокое развитие контактности у представителей сангвинического темперамента, экстравертов. Большой вес предрасположенности в развитии этой социально - коммуникативной способности подтверждается ее относительной независимостью от профессиональной деятельности (интенсивность контактов не связана прямо с их успешностью). Контактность формируется на первых порах жизни ребенка и развивается как общая коммуникативная способность, первоначально направляемая темпераментом и особенностями высшей нервной деятельности.

Контактность проявляется в большей способности мобилизовать все имеющиеся средства для достижения контакта (владение своими состояниями, телом и мимикой, выразительными средствами, настроенностью на контакт), умении изменять в зависимости от ситуации меру своей открытости и избираемые средства воздействия, владении коммуникативной ситуацией в целом. Контактность есть управление коммуникативной ситуацией, психологическими способами влияния в ходе организации социального взаимодействия; это процессуальное качество.

Положительные и отрицательные стороны контактности состоят в следующем: положительные стороны - это настроенность, установка на контакт, мобилизация всех средств общения, стимулирующая мотивация, рефлексия и обратная связь, а отрицательные стороны - это своеобразная

эгоцентричность, т.е. привлечение " на себя " (то, что характеризует и эмпатию), ориентация на заражение (своими интересами, состояниями), преобладание неосознаваемых побуждений. В контактности не обязательна доброжелательность, может быть и агрессивная, навязчивая контактность, как у истероидов, возбудимых психопатов. Поэтому следует определить оптимальную для успешности общения меру контактности. Эта мера может быть выведена экспериментально с помощью анализа контактности в различных группах.

Ситуация общения в деятельности сотрудников налоговой полиции включает в себя следующие элементы:

- а\ субъект общения - налоговый полицейский
- б\ объект общения - собеседник
- в\ цель и задачи общения с обеих сторон
- г\ мотивация общения с обеих сторон

Физическая оболочка ситуации общения представляет из себя наиболее типичный фрагмент профессиональной деятельности, в которой происходит взаимодействие названных выше элементов ситуации. Конкретную целостную ситуацию характеризуют следующие психологические параметры:

1. Понимание (видение) ситуации субъектом и объектом общения. Различное видение ситуации общения оперативным работником и его собеседником затрудняет совместную деятельность.

2. Соотношение целей и интересов участников. Выявление данной характеристики предполагает конкретизацию оперативным работником своих целей, учёт целей и интересов партнёра, а также их соотношения. Цели и интересы сторон контакта следует учитывать в следующих частных признаках:

- а) степень совпадения или противоречия;

б) однозначность или множественность целей и интересов партнеров;

в) субъективная значимость целей;

г) открытость для понимания партнерами или маскировка целей поведения.

3. Правила поведения, принятые взаимодействующими людьми. Применительно к оперативному общению в этой характеристике следует учитывать переплетение официальных норм и неформальных правил взаимоотношений.

4. Личные позиции взаимодействующих субъектов. Позиционный анализ действий участников ситуаций и их ролей позволяет учесть взаимовлияние статусов и ролей, динамики их соотношения на процесс и формы коммуникативного поведения.

5. Личные проблемы участников взаимодействия и их затруднения в данном эпизоде общения. Примером могут быть психологическая несовместимость партнеров, личные трудности собеседника вне ситуации контакта и пр.

6. Жизненный опыт участников. Он выражается в типичных подходах к решению личных проблем, индивидуально своеобразных стратегиях и технике поведения, сформированных у субъектов в результате жизненного опыта.

7. Коммуникативные действия участников и композиции действий, направленных на конкретные цели. Действия участников и различные их наборы могут быть открытыми (соответствовать цели поведения) или скрытыми, маскируемыми.

8. Хронотоп ситуаций. Это разделяемое участниками или осознаваемое по-разному сочетание субъективных пространственно-временных признаков данного события.

Целенаправленное управление ситуацией общения включает в себя следующие задачи:

1. Определение ее типа и конкретных психологических признаков.
2. Нахождение "болевых точек" ситуации - таких признаков, воздействие на которые приведет к ее развитию в нужном направлении.
3. Самоуправление и воздействие на поведение других участников взаимодействия.
4. Контроль и коррекция развития ситуации общения для достижения целей оперативно-служебной деятельности.

Таким образом, ситуационно-диагностический анализ обеспечивает творческое понимание исходной ситуации контакта, самоопределение в ней и возможность ее преобразования в соответствии с правильно понятым принципом ее развития.

В деятельности сотрудников налоговой полиции большое место занимают ситуации так называемого доверительного общения. Доверительным можно считать общение, в ходе которого один человек искренне посвящает другого в свои мысли, чувства, сокровенные стороны своего внутреннего мира. В ситуации целевого психологического контакта под доверительным общением понимается такое, которое обуславливается особым характером взаимоотношений сотрудника полиции с гражданами, являющимися источниками оперативной информации, а именно: доверительным отношением источника к самому сотруднику, теме общения и содержанию совместной деятельности.

Общие рекомендации по установлению психологического контакта и формированию взаимного доверия в общении сводятся к следующим положениям:

1. Преодоление незаинтересованности в общении собеседника (партнера) через предоставление и демонстрацию гарантий в его безопасности и предсказуемости развития ситуации в дальнейшем в правовом русле.

2. Принятие и осознание основных задач общения, решаемых сотрудником налоговой полиции: учет интереса партнера и удовлетворение его потребности в безопасности, снятие у него эмоциональной напряженности, формирование позитивного отношения к себе как личности, актуализация у партнера интереса к общению.

3. Учет особенностей личности потенциального (актуального) источника информации, его интересов, личных проблем и затруднений обуславливает необходимость предварительного изучения человека (образа жизни, склонностей, предубеждений, привычек, этносоциокультурных особенностей, системы отношений к работе, близким, другим людям, самому себе и др.).

4. Выявление и фиксирование возможных точек соприкосновения и зон психологической близости с партнером.

Анализ литературных источников, анкетирование сотрудников, результаты наблюдения и бесед позволили выявить эмпирический список психологических факторов и условий, определяющих эффективность межличностного общения сотрудников налоговой полиции при выполнении профессиональных функций.

Примечательно, что при изучении литературы выявлялись подходы различных авторов к использованию понятий «фактор», «условие» и «предпосылка» в контексте эффективности общения. Обычно фактор понимается как существенное обстоятельство, причина, движущая сила процесса или явления. Основываясь на этих положениях, при фиксировании множества психологически детерминированных обстоятельств, оказывающих влияние на эффективность межличностного общения, следует вести речь о «психологических факторах». Если данные факторы действуют постоянно и устойчиво, то трансформируются в «условия» как обязательные требования. Осталось заметить, что в таком случае «предпосылкой» следует называть «предварительное условие» [17; 72; 81; 84; 97; 115; 249 и



др.]. Таким образом, в итоге смыслового и логического анализа содержания понятий «фактор», «условие», «предпосылка» можно сделать вывод о том, что авторы в зависимости от субъективно воспринимаемой ими важности и силы влияния вкладывали во все эти понятия одно и то же содержание. Вместе с тем, основываясь на современных представлениях и практике употребления терминов в психологических исследованиях, точнее, на наш взгляд, обозначить это предметное содержание понятием фактор, отражающим деятельностное начало, детерминанту процесса или явления.

Нами был проведен семантический анализ факторов общения с использованием рейтинговой оценки. Перечень качеств, необходимых для эффективного общения, был предложен для ранжирования группе экспертов из 5 опытных сотрудников оперативно-розыскного профиля имеющих высшее педагогическое и юридическое образование и прослуживших в правоохранительных органах на штатных должностях не менее 5 лет. Проверка пригодности кандидатов для экспертной деятельности осуществлялась методами беседы, анализа предыдущего опыта участия в экспертизе и эксперимента. Надежность экспертов оценивалась в подготовительный период способом повторного предъявления тренировочных заданий (тест-ретестовый метод), который позволил установить ее в приемлемых границах (статистически значимый коэффициент ранговой корреляции Спирмена, равный 0,758). Подготовка группы экспертов с учетом важности экспертизы проводилась по двум направлениям :

а) информационное обеспечение их материалами в адаптированной форме, имеющими непосредственное отношение к экспертируемым вопросам;

б) квалиметрическое инструктирование в форме обучения применению оценочной шкалы.

Деятельность экспертов организовывалась в форме анализа конкретных ситуаций профессионального общения, продуктом которого являлся

ранжированный перечень основных факторов эффективности межличностного общения сотрудников налоговой полиции. Степень согласованности мнений экспертов оценивалась по специальной формуле с использованием коэффициента конкордации.

№	Факторы	Ранг
1	Степень взаимопонимания в общении	1
2	Дифференцированность межличностного восприятия	2
3	Владение средствами установления контакта с людьми	3
4	Способность регулировать межличностные отношения (доминировать)	4
5	Точность межличностного восприятия	5
6	Способность к сопереживанию (эмпатийность)	6
7	Легкость установления контактов с другими людьми	7
8	Способность и умение формировать доверительные отношения	8
9	Настроенность на психологический контакт	9
10	Выразительность интонации в речевой деятельности	10
11	Демонстрируемая открытость	11
12	Способность к рефлексии	12
13	Ориентация на вовлечение в общение (заражение)	13
14	Жестикуляция	14

**Таблица 1. Ранговые оценки факторов эффективности межличностного общения сотрудников налоговой полиции при выполнении служебных задач (по данным экспертного опроса)**

Затем для проверки надежности результатов оценивание повторялось через две недели.

Результаты исследования позволили выявить, проранжировать по степени важности и адекватно интерпретировать совокупность психоло-

гических факторов эффективности межличностного общения сотрудников налоговой полиции при выполнении служебных задач. (Таблица 1).

В целом анализ содержания выявленных и ранжированных факторов сводится к укрупнению и репрезентации их в виде двух обязательных индивидуально-личностных психологических образований, обеспечивающих эффективность межличностного профессионального общения - интегральной компетентности в общении и специальной визуально-психодиагностической подготовленности.

В ходе проведенной работы нами было установлено, что интегральная компетентность в межличностном общении включает в себя: дифференцированность межличностного восприятия как перцептивный компонент, способность регулировать совместную деятельность как интерактивный компонент, и степень взаимопонимания как коммуникативный компонент общения.

Специальная визуально-психодиагностическая подготовленность была репрезентирована умением точностной оценки эмоционального состояния человека по мимическим и пантомимическим проявлениям и экспрессии.

Таким образом, для повышения эффективности межличностного общения необходимо формировать данный вид профессиональной компетентности и специальную визуально-психодиагностическую подготовленность в процессе организованных особым образом тренинговых программ, процедур и приемов в рамках системы совершенствования профессиональной подготовки сотрудников налоговой полиции.

В целом, материалы первой главы позволяют сделать вывод о том, что:

- владение навыками продуктивного межличностного общения и взаимодействия, проявляющееся в непосредственно-личностном и интенсивном характере взаимодействия с людьми в процессе выполнения слу-

жебных задач, выступает важной составляющей структуры профессионализма офицера налоговой полиции, определяющей эффективность его профессиональной деятельности.

- интегральная компетентность в межличностном общении офицера налоговой полиции включает в себя: дифференцированность межличностного восприятия как перцептивный компонент, способность регулировать совместную деятельность как интерактивный компонент, и степень взаимопонимания как коммуникативный компонент общения.
- особую значимость, исходя из анализа профессиональной деятельности офицера налоговой полиции, результатов экспертного опроса имеет визуально-психодиагностическая подготовленность специалиста, которая выражается в точности оценки эмоционального состояния человека по мимическим и пантомимическим проявлениям и экспрессии.

## **ГЛАВА 2. ПУТИ ОПТИМИЗАЦИИ ЭФФЕКТИВНОГО МЕЖЛИЧНОСТНОГО ОБЩЕНИЯ ОФИЦЕРОВ НАЛОГОВОЙ ПОЛИЦИИ В ПРОЦЕССЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ**

Во второй главе настоящего исследования обосновываются критерии и показатели развития навыков эффективного общения офицеров налоговой полиции, обобщаются типичные трудности в межличностном общении и приводятся конкретные технологии развития навыков эффективного общения в процессе подготовки офицеров, а также описываются выявленные в ходе эмпирического исследования закономерности и результаты.

В основу проведения констатирующего эксперимента легли выводы проведенного теоретико-методологического анализа основных подходов к проблематике межличностного общения, изучения практических ситуаций общения офицеров налоговой полиции и результаты пилотажного исследования, проведенного автором.

### **§1. Критерии и показатели развития навыков эффективного межличностного общения офицеров налоговой полиции**

Разработанные теоретико-методологические основы изучения проблемы развития навыков эффективного межличностного общения офицеров налоговой полиции в процессе их целевой подготовки обоснованно можно считать акмеологическими. Именно они позволяют исследовать данную проблему в совокупности основных реально существующих связей и выявить ее закономерности, механизмы, условия и факторы как целостного феномена.

Акмеология как интегративная наука и практика, базируется и обогащается самыми продуктивными достижениями естественных, социально-гуманитарных и технических наук. Акмеологический подход, как отме-

чают его сторонники (Б.Г.Ананьев, К.А.Абульханова, Л.И.Анциферова, А.А.Бодалев, А.С.Гусева, А.А.Деркач, В.Г.Зазыкин, Е.А.Климов, Н.В.Кузьмина, Л.Г.Лаптев, В.Г.Михайловский, А.А.Реан, Ю.В.Синягин, Е.А.Суслова, Е.А.Яблокова и др.) [1; 7; 8; 17; 37; 39; 41; 73; 80; 81; 82; 84; 97; 98; 122; 124; 130; 151; 152; 172; 208; 243 и др.], может выступать важным методологическим звеном в понимании и раскрытии общенаучных и специфических принципов системы критериев и показателей, определять логику их классификации.

Исходя из целей и задач профессиональной подготовки офицера налоговой полиции, критерии, показатели и уровни его оптимальности должны характеризовать не только учебно-познавательную деятельность субъектов, но и психотехнологическую, коррекционную, связанную с формированием определенной системы средств профессиональной деятельности, которая разворачивается как процесс взаимодействия с другим, в котором налоговый полицейский решает целый ряд проблем, предусмотренных его функциональными обязанностями.

Решение психологических проблем, согласованных со спецификой профессиональной деятельности, практически формирует ее компоненты. Психотехнологии развития личности профессионала как субъекта деятельности определяют стратегическую концепцию профессионального облика будущего специалиста как с точки зрения профессиональной деятельности, так и в аспекте необходимых процедур развития. Она как бы воплощает в себе потенциальную конструкцию профессиональной деятельности, где ведущим психологическим компонентом является профессиональное общение. Соответственно, критерии, показатели и уровни профессионального развития личности офицера налоговой полиции должны соотноситься с критериями и показателями продуктивности профессиональной деятельности.

Это позволяет нам использовать в исследовании такие базовые понятия акмеологической науки, как “профессионализм личности”, “продуктивность деятельности”.

Профессионализм является приоритетным для многих акмеологических и педагогических исследований, связанных со сферой труда. Его определение наиболее точно и полно дано Н.В. Кузьминой следующим образом: “Профессионализм деятельности - это качественная характеристика субъекта деятельности - представителя данной профессии, которая определяется мерой владения им современным содержанием и современными средствами решения профессиональных задач, продуктивными способами ее осуществления. Мера этого овладения у разных людей различная, поэтому можно говорить о высоком, среднем и низком уровне профессионализма деятельности представителя той или иной профессии” [124, 53].

Профессиональная деятельность характеризуется К.К. Платоновым следующими, допускающими квантификацию, признаками: продуктивность, интенсивность, надежность, организованность, квалифицированность, опосредованность. Как отмечает В.Г. Зазыкин, все они имеют акмеологическое значение [172, 71], что дает возможность считать деятельность эффективной, если она по основным критериям отличается интенциональностью, легкостью процесса принятия решения, высокими показателями качества применяемого целенаправленного воздействия на других в процессе межличностного общения, постоянной личностной и профессиональной рефлексией.

Непродуктивной, как отмечается в акмеологии, будет, при этом, та деятельность, которая характеризуется низкими показателями качества и производительности и не преследует положительные социально-значимые цели [172, 72].

В акмеологии профессионализм деятельности специалиста учитывает систему психологических показателей, предложенных авторским кол-

лективом ученых под руководством А.А. Деркача, как определенные качественные характеристики, но уже собственно акмеологические: открытость для освоения нового знания; интегративный подход к выработке оптимальной модели, алгоритма и технологии работы; способность к объективной самооценке; гибкость в принятии решения; вариативность выбора; самоанализ в процессе труда, потребность в поиске, овладении инновационными подходами; профессиональная процессуальная самоактуализация; сочетание конкретной профессиональной направленности и эмпатии во взаимоотношениях с другим; социально-ценностный комплекс гуманистических идей для творческой саморазвивающейся личности профессионала; способность актуализироваться и рефлексировать в профессиональной деятельности и др. Важность данных акмеологических инвариант подчеркивают С.А.Анисимов, А.С.Гусева, А.А.Деркач, В.Г.Зазыкин, А.К.Маркова, Е.А.Яблокова. и др. [17; 41; 72; 80; 81; 82; 84; 124; 143; 172 и др.].

Категория профессионализма рассматривается в исследованиях Е.А.Климова как системная организация психики человека, включающая в себя такие составляющие, как: информированность, знания, опыт, культуру, психодинамику личности в соответствии с трудностями профессии [105; 106].

Высокий профессионализм А.А.Бодалев связывает с ярким развитием способностей, знаниями в конкретной области деятельности и нестандартным владением умениями и навыками, которые необходимы для ее успешного выполнения [39].

А.А.Деркач и А.П.Ситников характеризуют профессионализм с двух сторон: с одной стороны, высокой степенью удовлетворенности профессией и стремлением к дальнейшему самосовершенствованию, а с другой - владением продуктивными психотехнологиями [85, 75].



Принимая во внимание все вышеназванные определения, можно подчеркнуть, что профессионализм личности офицера налоговой полиции - это не только достижение им высоких профессиональных результатов, не только эффективность и успешность профессиональной деятельности, но непременно и наличие психологических компонентов - внутреннего отношения личности к избранной профессии, эмоциональной включенности в нее, соответствующего состояния профессионально значимых качеств и уровня профессиональных притязаний (самооценка становится все более адекватной, а уровень профессиональных притязаний повышается) [172].

Для определения критериев и показателей оптимального личностно-профессионального развития навыков эффективного межличностного общения офицера налоговой полиции как одной из составляющих в структуре его профессионализма необходимо прежде всего рассмотреть данный процесс и со стороны овладения им новыми технологиями, средствами, различными "ноу-хау", и со стороны "профессионального ресурса личности" [85], прежде всего со стороны мотивационной сферы и качественных характеристик субъекта деятельности, определяющих эффективность применяемых психотехнологий.

Для дальнейшего продвижения в ходе анализа необходимы четкое определение и последующая операционализация понятий "уровень", "критерий" и "показатель" развития навыков эффективного общения офицера налоговой полиции в процессе профессиональной подготовки.

Мы полагаем, что наиболее продуктивным в этом плане может быть использование богатых теоретических материалов, наработанных в недрах психолого-акмеологического подхода к анализу развития личности в профессиональной деятельности. В русле этого подхода "уровень" понимается как "вершина", достигнутая субъектом в процессе профессионального становления. "Критерий" рассматривается как признак, на основании которого производится оценка, определение или классификация чего-либо;

“показатель” - конкретный признак, по которому можно судить о состоянии и развитии исследуемого процесса или явления. При этом в психологии в качестве показателя рассматриваются как различные “единицы” поведения, так и элементы деятельности. “На основе их качественного и количественного анализа исследователь может судить о стоящих за ними и проявляющихся через них психологических явлениях” [81, 415].

Поскольку за основу были взяты акмеологические критерии и показатели, а они в первую очередь связаны с профессионализмом личности и профессионализмом деятельности, следовательно, их содержание будет отражать степень овладения специалистом налоговой полиции теоретическими знаниями, средствами и психотехнологиями эффективного межличностного общения для решения профессиональных задач, значимых для общества.

Все это ставит вопрос о выделении специфических показателей владения сотрудником налоговой полиции навыками эффективного межличностного общения. Их выделение необходимо как для определения уровней компетентности в сфере межличностного общения, так и для профессиональной деятельности, которые позволяли бы определить уровни межличностного общения.

Следует заметить, что эффективность или результативность общения, будучи легко объяснимой и понятной на житейском уровне, с трудом поддается научной формализации. Существуют самые разные подходы к осмыслению содержания, механизмов и, главное, результативности процесса общения.

Наиболее широким понятием для решения выделенной нами проблемы является понятие **межличностное взаимодействие** (межличностное отношение) в профессиональной деятельности.

При этом межличностное взаимодействие понимается по-разному. Признание ведущей роли офицера в процессе общения представляет дис-

циплинарную модель взаимодействия, признание в качестве основного действующего лица субъекта общения - субъектно-центрированную модель взаимодействия, организацию профессиональной деятельности, когда в качестве субъектов выступают и офицер, и субъект общения - субъект-субъектная модель взаимодействия.

Дисциплинарная модель основана на доминировании офицера в процессе общения, ориентирована на подавление инициативы, развитие исполнительности, а не креативности.

В модели, ориентированной на субъектность, наоборот, отдается предпочтение спонтанной инициативе и недостаточное внимание уделяется регламентированным формам деятельности. При субъект-субъектном взаимодействии реализуется принцип сотрудничества, сотворчества.

В контексте нашего исследования под **межличностным взаимодействием** мы понимаем взаимное влияние, оказываемое субъектами в процессе их совместной деятельности и общения. Существенным элементом субъект-субъектного взаимодействия, согласно предлагаемому нами подходу, является участие в профессиональной деятельности офицера и другого субъекта. Однако, в связи со спецификой профессиональной деятельности офицера налоговой полиции, его общение часто многоконтактно и включает пересекающиеся общенческие связи.

В связи с этим, мы использовали **полисубъектную модель взаимодействия**, которая позволяет снять противоречия, существующие в первых трех моделях.

Л.А. Петровская вводит понятие « развитое полноценное общение », которое объединяет в себе два взаимосвязанных, но существенно различающихся уровня регуляции: уровень внешний, поведенческий, операционально - технический и уровень внутренний, глубинный, затрагивающий личностно - смысловые образования и играющий определяющую роль по отношению к внешнему, поведенческому [134].

Рассогласованность этих двух уровней, по всей видимости, должна снижать эффективность (успешность) общения.

Попробуем выяснить, что дает для характеристики успешности общения понятие коммуникативной компетентности, является ли достижение компетентности в общении гарантией его успешности.

Несомненно, что коммуникативная компетентность, социальные умения являются частью социального интеллекта. М. Аргайл [231] проводит определённую аналогию между социальными умениями и моторными навыками (наличие мотивации, избирательность в восприятии знаков и символов, обратная связь и корректировка и т.п.) Специфические черты социальных умений - это взаимосвязь разговаривающих, принятие роли партнёра, одобрение и поощрение.

М.Аргайл говорит об общей социальной компетентности, объединяя этим понятием профессиональную и коммуникативную компетентность. Он считает необходимым рассматривать эти два вида компетентности во взаимосвязи, поскольку будучи самостоятельными образованиями они оказывают сильное влияние друг на друга. Этим, в частности, можно объяснить некоторые шаблоны, "профессионализмы" в повседневном общении и речи. Компонентами социальной компетентности М.Аргайл называет следующие:

- социальная сензитивность (имеется в виду точность социальной перцепции);
- основные навыки взаимодействия (репертуар умений, особо важный для профессионалов);
- одобрение и вознаграждение;
- равновесие, спокойствие как антитеза социальной тревожности.

Коммуникативная компетентность, как считает Ю. Н. Емельянов, это не комплекс коммуникативных умений и навыков, а определенный уровень сформированности межличностного опыта, такой обученности взаи-

модействию с окружающими, которая в давние года именовалась воспитанностью. По его мнению, коммуникативная компетентность предполагает ситуативную адаптивность и свободное владение вербальными и невербальными средствами общения, а эффективность общения, по-видимому, это такая реализация коммуникативной компетентности, которая позволяет успешно функционировать в обществе [90].

В русле нашего исследования далее целесообразно рассмотреть еще один интересный социально-психологический феномен, описываемый понятием «психологической близости», которая всегда возникает в результате полного психологического контакта.

Понятие психологической близости часто использовалось в ряде отечественных и зарубежных работ (Г.М.Андреева, Л.Я.Гозман, И.С.Кон, Д.Морено, М.А.Раев, Т.Шибутани, Э.Т.Эриксон и др.), но в качестве самостоятельного объекта экспериментального изучения практически не рассматривалось [10; 11; 12; 13; 14; 64; 65; 113; 168; 204; 206; 227; 231; 251; 254; 266 и др.]. Поэтому его содержание в строго научном плане не раскрывалось, сам феномен описывался в эмпирико-жизненных категориях, проявления психологической близости описывались в основном только при анализе дружбы и любви как высших уровней человеческой близости, характеризующих парные взаимоотношения.

В работах, посвященных психологическим особенностям дружбы и любви, понятие психологической близости иллюстрируется тремя признаками - доверительность в общении, понимание, субъективная легкость общения. Для измерения этих трех особенностей дружеского общения использовались три отдельные семиранговые шкалы, позволявшие составить представление о субъективно оцениваемой психологической близости старшеклассников с друзьями и другими значимыми лицами. Недостатком исследования явилось то, что эти шкалы не имели качественной расшиф-

ровки используемых понятий, и трудно сказать, какой смысл вкладывали в них испытуемые.

Мы предположили, что существует два уровня психологической близости: один - первичный по времени возникновения - не требует длительного знакомства, взаимопроверки, является спонтанным, неосознаваемым; другой - рациональный, вербализованный (осознаваемый), управляемый через субъектов общения, основан на осознании сходства установок, ценностей, норм, жизненного опыта.

Первичный, или первоначальный уровень, возникающий уже при первом общении, устойчивый, мало поддающийся волевому регулированию, характеризуется высокой спонтанностью, легкостью, не насыщаемостью неформального общения, высоким уровнем доверия и понимания, правильным прогнозом поведения партнера в данной ситуации и, наконец, принятием на чувственном уровне, эмоциональной близостью. В основе чувства психологической близости лежит механизм идентификации.

Референтами первичного уровня должны являться, следовательно, легкость общения, доверие, эмоциональная близость и принятие другого человека. Референтом вторичного уровня, возникающего на определенном этапе отношений - представление о сходстве установок, взглядов, целей, понимание.

В исследовании психологической близости как основного признака доверительного общения основной задачей является выяснение представлений о психологической близости у лиц разного возраста и пола, профессиональной принадлежности и т.п., а также содержания критериев, которыми они оперируют в своих представлениях.

Таким образом, рассуждая в разных смыслах об эффективности межличностного общения, большинство авторов описывали такие феномены как «развитое полноценное общение» (Л.А.Петровская [180]) «такая реализация коммуникативной компетентности, которая позволяет успешно

функционировать в обществе» (Ю. Емельянов), «максимальное достижение цели общения» (Е. Мелибруда), «психологическая близость как процесс достижения и сохранения психологического контакта» (В. Куницына), «доверительные отношения», и т.д.

Представляется, что все многообразие определений эффективности общения можно кристаллизовать в виде либо конечного результата, либо в виде процесса.

Поскольку общение само по себе имеет сущностную атрибутивную характеристику - процессуальность, в данной диссертации было принято мнение авторов, рассматривающих эффективность межличностного общения как меру (степень) поэтапного достижения и поддержания психологической близости с партнером по общению путем согласования и корректировки целей, умений и состояний, способов взаимодействия в соответствии с меняющимися обстоятельствами.

Исходя из такого понимания, в качестве основных психологических критериев эффективности межличностного общения логично предложить легкость, спонтанность, свободу общения, контактность, коммуникативную совместимость, адаптивность и удовлетворенность.

Вместе с тем, совершенно очевидно что эти спонтанность, легкость и свобода общения, контактность и пр., возникают на определенном уровне развития соответствующих структур личностных качеств, которые функционируют сначала в виде предпосылок и условий, а затем становятся устойчивыми факторами, непреложно детерминирующими достижение целей общения.

Таким образом, теоретико-методологические основы проблемы развития навыков эффективного межличностного общения офицеров налоговой полиции в процессе их целевой подготовки обоснованно можно считать акмеологическими, поскольку они позволяют исследовать данную проблему в совокупности основных реально существующих связей и вы-

явить ее закономерности, механизмы, условия и факторы как целостного феномена. Наиболее эффективной, в плане решения поставленных нами задач выступает полисубъектная модель взаимодействия.

В основе предлагаемого нами подхода наиболее эффективны акмеологические критерии и показатели, так как они в первую очередь связаны с профессионализмом личности и профессионализмом деятельности, а их содержание отражает степень овладения специалистом налоговой полиции теоретическими знаниями, средствами и психотехнологиями эффективного межличностного общения для решения профессиональных задач, значимых для общества.

## **§2. Типичные трудности в межличностном общении офицера налоговой полиции**

Поскольку, как нами было показано в предыдущем параграфе данной главы, владение приемами и навыками эффективного общения выступает в качестве одного из показателей профессионализма офицера налоговой полиции, целесообразно рассмотреть трудности в общении как барьеры на пути эффективной профессиональной деятельности. Их выделение может выступить основой как для выделения уровней владения навыками общения, так и определения направлений работы по оптимизации профессионального общения в процессе развивающей и коррекционной работы.

В процессе профессионального общения у сотрудников налоговой полиции часто встречаются разнообразные и довольно устойчивые трудности, сопровождающиеся, как правило, сложными переживаниями, чувством психологического дискомфорта и напряженности: скрывааемые застенчивость и робость, необщительность, поверхностный контакт, агрессивность, неумение вести беседу, познакомиться, неумение извиниться, выразить сочувствие, расположить к себе, правильно и достойно выйти из



конфликта, невозможность достижения согласия, выработки общей позиции. Это порождает постоянный отрицательный эмоциональный фон для субъекта общения, боязнь новых контактов, неуверенность и настороженность, вызывает внутриличностную напряжённость во многих ситуациях общения. Возможны трудности вследствие неумения раскрыться, поверхностного контакта, отсутствия потребности в общении. Эти трудности находят выражение в склонности к резонёрству, в невнимании, обидной снисходительности и прямом равнодушии.

Понять эти трудности, механизм их возникновения, помочь человеку, который их испытывает, невозможно без знания того, как формировались отношения человека с людьми, каков социальный и эмоциональный опыт контактов данного человека в значимой для него группе. Как отмечает Б.Г.Ананьев, "Социальный генезис характерологических свойств, включая и эгоцентрические, аутистические и антисоциальные черты личности, оставался закрытой книгой до тех пор, пока исследование процесса формирования отношений личности не было совмещено с изучением взаимоотношений между людьми (начиная с раннего детства) в той или иной структуре социальной группы"[7].

В проведенном нами исследовании для обозначения явлений и феноменов, манифестирующих затруднения в общении сотрудников, были предложены следующие понятия: «коммуникативные» и «психологические барьеры», «нарушения», «затруднения», «помехи», из которых по частоте встречаемости были выделены с целью терминологической упорядоченности нарушения, затруднения, барьеры.

Кроме того, был установлен паттерн общих показателей для них, как то: они возникают без предварительного намерения, протекают внешне бесконфликтно и сопровождаются внутренним напряжением и отрицательными эмоциями. Вместе с тем, они же и различаются по степени тяжести протекания и психологическим последствиям, по степени неудовле-

творенности общением и вовлеченности обоих партнеров, по возможности и способам устранения.

Далее в ходе опытно-экспериментальной работы было установлено, что трудности можно проранжировать по выявленным показателям, используя шкалы тяжести протекания и последствий, неудовлетворенности общением, вовлеченности партнеров: нарушения - самые тяжелые, затруднения - менее тяжелые, барьеры - еще менее тяжелые (Таблица 2).

№	Факторы	Ранг
1	Затруднения, связанные с социальным отношением между Партнерами по общению (руководитель подчиненный, Следователь - подследственный)	1
2	Непонимание собеседника из-за отсутствия контакта	2
3	Затруднения, связанные с отсутствием обратной связи.	3
4	Затруднения, связанные с индивидуальными психологическими особенностями	4
5	Предшествующий неудачный опыт эмоциональных и социальных контактов.	5
6	Затруднения, вызванные содержанием и формой речи (стиль, слог, многословность).	6
7	Затруднения, связанные с дефицитом информации.	7

**Таблица 2. Ранжированный ряд типичных трудностей межличностного общения в профессиональной деятельности сотрудника налоговой полиции  
(по данным экспертного опроса)**

Кроме того, в них были выделены собственно психологический и коммуникативный аспекты.

Психологический аспект разнообразных трудностей и помех презентует, прежде всего, личностный фактор, содержательную сторону общения и охватывает другие явления от отчужденности и аутизма до избыточности

и бессодержательности общения. Все трудности, связанные с устойчивыми личностными особенностями, менее корректируемы, более ригидны. Здесь речь идет чаще о неумении или неспособности сотрудника установить контакт с партнером по общению.

Коммуникативный аспект трудностей чаще всего демонстрирует несформированность умений и навыков общения, а также незнание норм, регулирующих поведение принадлежащих к разным сообществам людей.

Кроме того, нами было показано, что во многих случаях при анализе причин конкретных трудностей, испытываемых сотрудником полиции, сложно разграничить эти две стороны. Например, в случаях, когда следовало в процессе взаимодействия принести извинения или выразить сочувствие партнерам по общению.

При анализе индивидуально-личностных характеристик личного состава налоговых полицейских нами было показано, что нарушения общения, неспособность к глубокому психологическому контакту свойственны сотрудникам с определенными особенностями направленности и характера. Поскольку нас интересовали только те нарушения, которые не выходят за рамки психической нормы, постольку в рамках эксперимента анализировались особенности общения, свойственные личностям с невротическими проявлениями.

Важно подчеркнуть, что в налоговой полиции таких людей было выявлено немного, что не позволяет статистически достоверно делать какие-либо обобщения и выводы, но вместе с тем дает возможность на описательном уровне дать им краткую психологическую характеристику.

Так как нарушения межличностного общения - это осложненное, болезненное взаимодействие его субъектов, нами было выявлено, что психологический аспект нарушения обуславливается такими личностными качествами общающихся, как обостренный эгоцентризм и нарциссизм, эмоциональная нестабильность и неадекватный уровень личностной тревож-

ности, что приводит к нарушениям в области межличностных контактов. Коммуникативный же аспект выражается в данном случае в неумении контактировать с различными людьми (например, неумение слушать и слышать другого).

Барьеры межличностного общения преимущественно возникают со стороны объекта или ситуации взаимодействия в случаях, когда:

- общение ведется на "разных языках", т.е. содержание и смыслы словарей общения партнеров не совпадают,
- весьма существенны различия культурно-обусловленных норм общения, когда, общаются представители разных культур, классов, наций, особенно, имеющих стойкие предубеждения, установки и стереотипы,
- имеет место различие поколений (беседа молодого человека с пожилым иногда является свидетельством полной их разобщенности и непонимания).

Все перечисленное может быть отнесено к психологическому аспекту данного типа взаимодействия, когда главная причина осложнений - специфические особенности индивидуального сознания общающихся. Коммуникативная же сторона заключается в несформированности умений и навыков взаимопонимания, взаимодействия (например, неовладение своими выразительными возможностями в беседе).

Обратимся к рассмотрению затруднений в общении. Затруднения - это явления субъективной природы, проявляющиеся в форме острых эмоциональных переживаний субъекта в ходе общения и сопровождающиеся высоким внутриличностным нервно-психическим напряжением. В этом их отличие от двух вышеназванных феноменов. Коммуникативным аспектом затруднений является возникновение внутриличностного напряжения в определенных ситуациях взаимодействия (например, в условиях внезапного всеобщего внимания); психологическим - отсутствие навыков саморегу-

ляции, неумении снимать напряжение, особом состоянии самосознания в момент контакта.

При анализе специальной литературы были выявлены и зафиксированы следующие факты.

Нарушения - болезненные взаимодействия такого типа: в ходе контакта собеседником систематически обращается внимание на те стороны личности партнера, которые он не осознает и которые находятся в противоречии с его представлениями о самом себе. Это могут быть варианты способов психологической защиты типа перенесения. Например, человек, находящийся с кем-то в сложных межличностных отношениях, и фрустрированный из-за неудовлетворения своих важных жизненных потребностей, может систематически "преследовать избранную "жертву" (ситуация "козла отпущения"), высмеивать публично, задевать достоинство в ситуациях, исключая отпор и самозащиту. В отношениях между супругами, между родителями и детьми могут создаваться напряжения, вызванные нарушениями такого типа.

Последствия болезненного взаимодействия это - неудовольствие и досада в результате контакта; агрессия или апатия и уход; внутреннее беспокойство и страх; личностные нарушения. Главная психологическая основа этих нарушений:

- 1) самообман участника взаимодействия относительно его истинной цели ("помочь", "понять", "направить"...);
- 2) отношения вражды и опасения.

Таким образом, нарушения межличностного неформального общения - наиболее тяжелые по своим психологическим последствиям межличностные осложнения в сфере общения, трудно устранимые, требующие вмешательства психотерапевта, психолога, корректируемые через осознание и изменение системы отношений. Чаще всего они являются следстви-

ем разрушающихся межличностных отношений в данной диаде и не распространяются на все другие контакты.

Коммуникативные барьеры понимаются как преимущественно внешние факторы, нарушающие общение. Проблема коммуникативных барьеров наиболее разработана в отечественной психологии (Рояк, Е.В. Цуканова, Б.Д. Парыгин и др.) [177;232;239], однако страдает нечеткостью терминологии. Как отмечается в исследовании Е.В.Цукановой, неразработанность категориального аппарата объясняется наличием двух видов расхождений в трактовке понятия коммуникативные барьеры, терминологических и концептуальных. Терминологические расхождения обнаруживаются в случае обозначения одинаково понимаемого явления различными терминами. Применительно к проблематике коммуникативные барьеры, используются такие понятия, как: "блок", "дефект", "деформация", "сбой", "расстройство", "патология", "нарушение" общения и т.д. Концептуальные расхождения, в свою очередь, имеют место в том случае, если одному и тому же понятию даются различные содержательные определения.

С подобным явлением мы сталкиваемся при определении понятия ""коммуникативные барьеры":

а) которое используют, чтобы обозначить все то, что препятствует - подавляет эффективное общение, т.е. коммуникативный барьер понимается как фактор, нарушающий общение;

б) которое употребляют для обозначения затрудненного общения.

Собственно наличие коммуникативных барьеров предполагают Гибш и Форверг, употребляя при этом самые разные термины для их обозначения (помехи, препятствия и пр.).

В перечне 11 факторов, затрудняющих коммуникацию. Выделены, например, следующие:

- барьеры, вызванные отсутствием обратной связи;

- непонимание одним человеком высказывания другого из-за отсутствия необходимого контакта;

- барьеры, вызванные социальными отношениями между партнерами по коммуникации (руководитель - подчиненный, следователь - подсудимый);

- вызванные содержанием и формой речи (стиль, слог, многословность) и т.д.

Однако в общую классификацию включаются и внутриличностные факторы, например, сокрытие мотивации общения. Таким образом, можно заметить, что хотя и нет единого основания, преобладают внешние, легко вскрываемые и регулируемые факторы.

Е.В.Залюбовской предложено следующее определение - коммуникативный барьер - это абсолютное или относительное препятствие в ситуациях общения, причинами которого являются мотивационно - операциональные, индивидуально-психологические, социально-психологические особенности общающихся. Она же выделяет феномен индуцированного барьера - т.е. вторичных неосознанных проблем в общении, которые возникают при взаимодействии с людьми напряженными, скованными. Коммуникативные барьеры возникают вследствие непонимания смысла или подтекста высказывания, отсутствия обратной связи и т.п.[118]

Выделенные в экспериментальном исследовании коммуникативные барьеры (мотивационно-операциональный, индивидуально - психологический и социально-психологический) различаются по степени репрезентации в сознании. На основе работ отечественных и зарубежных психологов по проблеме сверхсильной и защитной мотивации автор считает, что барьеры могут быть проявлением "защитного поведения".

Несомненно, что успешность общения и успешность обучения взаимосвязаны, и правильная организация совместной деятельности способст-

вует раскованности в общении и преодолению коммуникативных барьеров. Е.В.Залюбовская изучала функционирование барьеров в условиях весьма специфической деятельности (относительно кратковременное, высоко мотивированное интенсивное ролевое общение на чужом языке в условиях систематического профессионального контроля). Однако обнаруженные ею барьеры универсальны по своей природе и, по-видимому, мало зависят от рода совместной деятельности.

Б.Д. Парыгин под барьером понимает "такие психические процессы, свойства или даже состояния человека в целом, которые консервируют скрытый эмоциональный и интеллектуальный потенциал его активности".

Хотя обоснование и раскрытие такого явления, как психологический барьер, предпринятое Б.Д. Парыгиным, своевременно и необходимо, в трактовке его еще очень много противоречивого и неточного. Например, представление о психологическом барьере, действующем в отношении человеческой коммуникации, выполняющем функцию "фильтра информации" как в процессе взаимодействия со средой, так и в межличностном взаимодействии, носит частный и односторонний характер. Представляется, что выделение психологических барьеров в качестве особого препятствия эффективному взаимодействию, которое предпринято Б.Д. Парыгиным, целесообразно [177].

Б.Д. Парыгин выделяет также два вида барьеров, называя их социально - психологическими :

1) внутренние барьеры личности, связанные с такими образованиями, как нормы, установки, ценности, а также с такими личностными особенностями, как ригидность, конформность, слабоволие и т. д.

2 ) барьеры, причина которых вне личности: непонимание со стороны другого человека, дефицит информации и т.д. [177].

Таким образом, в процессе межличностного общения возникают коммуникативные барьеры, препятствующие взаимодействию и успешно-



му общению (на стадии осуществления контакта - это прежде всего недостаточное владение социальными техниками, навыками), и психологические барьеры, препятствующие, в первую очередь, взаимопониманию и затем уже осложняющие взаимодействие. К психологическим барьерам следует отнести предубеждения, предрассудки, социальные стереотипы всех видов и другие разновидности социальной установки.

Исследование содержания и функций различных социальных стереотипов, в частности, профессиональных, национальных, их роли в регуляции и осуществлении взаимодействия в условиях многонациональной страны чрезвычайно важно. Их изучение помогает по-новому поставить задачу формирования навыков профессионального общения, становится понятна сущность возникающих иногда во взаимодействии представителей разных профессий и регионов, национальных и этнических групп коммуникативных и психологических барьеров. Мало известно содержание различных автостереотипов. В.Ф. Петренко осуществил семантический анализ профессиональных стереотипов и показал " особую привилегированную роль автостереотипов, как системы отсчета в описании и оценке других людей" [179].

Актуализация стереотипов в момент неформального общения может оказаться психологическим барьером для взаимопонимания и взаимодействия. Необходимо изучение и учет национальных стереотипов для организации внутригрупповых и межгрупповых отношений в условиях многонациональной страны.

Нами разработана общая классификация первичных и вторичных трудностей межличностного неформального общения по их причинной обусловленности (в рамках психической нормы) и содержательно - функциональным характеристикам. Можно выделить две группы трудностей:

1. - субъективно переживаемые, не всегда проявляющиеся в конкретном социальном взаимодействии и не очевидные для партнера;

2. - "объективные", т.е. обнаруживающие себя в условиях непосредственных контактов и снижающие успешность общения и удовлетворенность его протеканием.

- а) связанные с индивидуальными психологическими особенностями;
- б) связанные с внешними факторами;

К первым относим социальную неуверенность, робость, застенчивость, неумение установить психологический контакт, трудности в достижении согласия. Они различаются по степени нервно - психического напряжения, ситуациям, в которых чаще имеют тенденцию возникать, и по степени влияния на успешность общения. Социальная неуверенность межличностного общения чаще возникает в условиях ролевого общения (начальник - подчиненный), обнаруживает связь с социальным интеллектом. Робость - поведенческая и ситуативная категория характеризует трудности, возникающие в условиях принятия решения, выбора. Неумение установить психологический контакт характерно, например, для авторитарной личности и характеризует стабильные личностные затруднения. Застенчивость - личностная черта, связанная с высоким уровнем нервно - психического напряжения в некоторых ситуациях межличностного неформального общения.

Так называемые "объективные" трудности, т.е. вызванные объективными и устранимыми причинами, - это трудности коммуникативного характера (неумение вести беседу, несформированность коммуникативных умений), коммуникабельного характера (незнание норм межличностного общения, неумение извиниться, выразить сочувствие и т. д.). Большая группа трудностей связана с личностными свойствами общающихся: подозрительностью, агрессивностью и т.п.

Можно также предположить классификацию трудностей по их причинной обусловленности (в рамках психической нормы), выделив трудности первичные и вторичные.

Первичные трудности (робость, застенчивость) зависят от природных свойств человека, им свойственна более жесткая предопределенность и неизбежность возникновения.

Большую роль в их возникновении играют биологические, психофизиологические, личностные свойства:

а) темперамент " отвечает " за такие особенности взаимодействия субъекта общения, как боязнь новых контактов, импульсивность, агрессивность, необщительность ...

б) личностные свойства (тревожность, подозрительность, мнительность) вызывают своеобразные трудности в контакте.

Вторичные трудности имеют в большей степени психогенный и социогенный характер.

Биогенные - соматические болезни (язва, эндокринные заболевания, гипертония и пр.) влекут за собой определенные изменения прежде всего доверительного общения.

Психогенные - психические травмы, неврозы; неадекватная самооценка, психологическая защита; неправильный индивидуальный стиль общения.

Социогенные:

- внешние барьеры (коммуникативные, смысловые, лингвистические);
- неудачный опыт эмоциональных и социальных контактов;
- просчеты воспитания (грубость, невоспитанность);
- социальные ситуации общения (невозможность уединиться, или же, напротив, изоляция, депривация в детском возрасте, сверхинтенсивное профессиональное общение и др.).

Итак, нами выделены три категории трудностей неформального доверительного общения: нарушения, барьеры, собственно трудности. Они различаются:

а) в психологическом (мотивационно - содержательном) и коммуникативном (процессуальном) аспектах;

б) по степени тяжести протекания и психологическим последствиям;

в) по степени неудовлетворенности общением, мерой вовлеченности обоих партнеров (степенью напряженности, затрудненности каждого), возможностями устранения трудностей.

Типичными примерами нарушений являются особенности взаимодействия акцентуированных личностей; коммуникативных барьеров - влияние социальных стереотипов; трудностей - невротические изменения общения, социофобии. Наиболее типичным примером вторичных трудностей неформального межличностного общения являются психологические последствия интенсивного профессионального общения, влияние экстремальных ситуаций скученности при одновременной частичной социальной изоляции. В качестве особого типа трудностей мы считаем возможным выделить застенчивость, которая может быть обозначена как специфический психологический и социально - психологический феномен.

Барьеры и трудности	Главные задачи стадии
Разность ценностей жизни. Разность видения мира. Естественная динамика взаимных отношений. Влияние групп присутствия партнера. Зависимость партнера от конкретных людей.	Положительное подкрепление интереса партнера. Социальная надежность имиджа оперативного работника. Управление развитием доверительных отношений в совместных делах. Закрепление общей истории на общих делах.

Таблица 3. Особенности установления психологически комфортного (эмпатийного) контакта.

В результате констатирующего эксперимента выявлены следующие стадии построения доверительного общения сотрудника с гражданами.

1 стадия . Установление психологически комфортного(эмпатийного) контакта .

Эмпатийный контакт - это сопереживание взаимного доверия на основе понимания проблем и затруднений у партнеров по общению, позволяющее им продуктивно взаимодействовать при решении совместных задач.

При этом необходимо соблюдать определенную совокупность принципов.

А. В установлении психологического контакта необходимо соблюдать последовательность этапов: подстройка к партнеру, присоединение к нему, сопровождение(ведение).

Б. Контроль динамики психологического контакта через его постоянную «энергетизацию», управление предметом общения .

В. Преодоление психологической защиты личности партнера. Например, предубеждения партнера, которые можно представить в виде трех векторов возможных направлений :

а) предубеждение к личности оперативного работника (к социальной роли сотрудника налоговой полиции).

б) предубеждение к теме беседы;

в) предубеждение к возможности развития отношений в будущем.

Для преодоления предубеждений можно использовать некоторые техники самопрезентации по обеспечению положительного эмоционального фона общения.

Техника присоединения - демонстрация внешних позитивных коммуникативных свойств личности, облегчающих начало беседы. Используемые средства: улыбка, радушное обращение, мимика участия, ориентация корпуса в сторону собеседника.

Техника вербального (словесного) контакта - установление контакта с нейтральных тем или вопросов, по которым можно получить преимущественно положительный ответ собеседника.

Техника инициирования диалога сводится к соглашающимся словам и жестам независимо от ответов собеседника.

Техника пробы персонификации обращений в трех вариантах в начале знакомства: имена, принадлежащие человеку: обращения, которые нравятся человеку, обращения, признаваемые им, но вызывающие у него отрицательную реакцию. Нейтральным является "имя - отчество".

Техника подкрепления, содержанием которой является поддержание тематики бесед, актуализирующей самоуважение партнера.

Необходимо помнить и соблюдать ограничения на способы действия, линии поведения сотрудника в установлении психологического контакта:

1. не следует противопоставлять "Я" и "Вы"; "Наше" и "Ваше"
2. избегать прямого несогласия в начале беседы.
3. не нарушать зоны психологического комфорта собеседника.
4. важно соблюдать:
  - а) пространственные границы личной зоны (усаживаясь ближе, чем он привык, рассматривая его в упор и пр.);
  - б) границы личных интересов, ценностей духовного мира (не затрагивать вопросы без достаточной близости ваших отношений)..
  - в) избегать обращения "Я думаю", "Я знаю", "Я упорен", которые часто раздражают собеседника.

Стадия II. Конструирование и фиксация зон доверия партнеров.

Правила построения зон доверия :

1. Удовлетворение потребности партнера в безопасности и прогнозируемости последствий общения.

2. Учет факторов доверия к работнику налоговой полиции: схожесть отношений, интересов, стиля общения; имидж сотрудника как надежного партнера; понятность доверительного устойчивого поведения .

3. Управление процессуальной и содержательной стороной общения через использование локализации и фиксирования точек соприкосновения интересов, взглядов, оценок;

Психологические барьеры и трудности	Главные задачи стадии
Фильтры доверия - недоверия в Сознании собеседника	Определить оптимальную линию поведения в развитии
Психологическая защита ценностей внутреннего мира	Поля доверия (отношение к личности оперативного работника, теме беседы)
Деление людей на Мы - Они	Поиск и накопление согласия, учёт взаимоприемлемых свойств и отношений личности; учёт расхождений в принятии
Болевые точки личности собеседника: Потребность в положительных оценках, потребность в самоуважении и признании	Определение зон и границ доверительности. Сформировать положительное отношение собеседника к себе и теме беседы

**Таблица 4. Особенности стадии конструирования и фиксации зон доверия партнеров**

### Стадия III . Оформление доверительных отношений

Правила поведения сотрудника налоговой полиции в данной ситуации:

1. Демонстрация уверенности в себе, спокойствия и компетентности, надежности, внимания и интереса к людям.
2. Готовность к совместным действиям.
3. Постепенность (последовательность) развития доверительных отношений.

4. Подчеркивание для партнера наличия общей истории взаимоотношений (общие дела, знания, психологическая близость, общие проблемы).

5. Комплиментарность, т.е. взаимодополняемость интересов.

6. Понятность и предсказуемость поведения сотрудника для партнера.

7. Наглядность намерений и действий с использованием слов, соответствующих ведущей системе представлений (мышления) партнера.

10. Возможность общности судьбы и позитивного будущего.

Барьеры и трудности	Главные задачи стадии
Ценности жизни, боязнь отношений зависимости.	Передать свое видение ситуации, снять тревожность партнера.
Потребность свободы выбора.	Диагностировать возможность маскируемой враждебности партнера
Различное видение ситуации	Управлять формированием отношений на материале совместных задач
Состояние беспокойства - тревоги	Получить общую историю взаимных отношений

**Таблица 5. Особенности стадии оформления доверительных отношений**

Стадия IV. Совместная деятельность (углубление доверительных отношений в совместной деятельности при решении служебно-оперативных задач)

На этой стадии осуществляется развитие доверительного общения в процессе совместного решения служебно-оперативных задач на основе реализации принципов углубления доверительного общения, содержание которых сводится к следующему.



1. Необходимость вовлечения партнеров в совместную деятельность, некое "общее дело".
2. Обязательное развитие межличностных взаимоотношений .
3. Поддержание комплиментарности интересов.
4. Постепенность развития доверительности с обязательной возобновляемостью, повторностью психологического воздействия.

В результате развития доверительного общения на данной стадии:

- уменьшается значение привлекательности образа оперативного работника, но повышается в его имидже роль социальной надежности, самостоятельности, спокойствия.
- снижается значение сходства взглядов, установок, но повышается роль богатства внутреннего мира, дружелюбности, компетентности.
- появляется сходство в понимании и видении общих проблем.
- проявляется эффект взаимодополняемости стилей общения (например, доминирование и подчинение).

Барьеры и трудности	Главные задачи стадии
Разность ценностей жизни. Разность видения мира. Естественная динамика взаимных отношений. Влияние групп присутствия партнера. Зависимость партнера от конкретных людей.	Положительное подкрепление интересов партнера. Социальная надежность имиджа оперативного работника. Управление развитием доверительных отношений в совместных делах. Закрепление общей истории на общих делах

**Таблица 6. Особенности стадии углубления доверительных отношений в совместной деятельности**

В процессе выполнения служебных задач иногда сотрудник вынужден вступать в конфликтное общение, в котором важно определить позицию партнера с тем, чтобы избрать необходимую линию собственного по-

ведения. Наиболее распространены следующие типы (по критерию особенностей средств психологической борьбы): позиционное наступление, манипулирование, маневры, игры. В связи с особенностями взаимодействия сотрудника полиции с гражданами и его правовым статусом наиболее часто встречаются конфликты по типу позиционного наступления.

Ролевое поведение лиц, причастных к налоговым преступлениям, как средство психологического воздействия на личность оперативного работника полиции, предпринимается со следующими целями:

- выиграть время для уничтожения вещественных и иных доказательств правонарушений;
- выявить степень информированности правоохранительных органов;
- избежать преждевременного взаимодействия на невыгодных для себя условиях;
- получить возможность дискредитировать конкретного сотрудника полиции;
- психологически и морально подавить сотрудника с тем, чтобы обеспечить условия для сокрытия правонарушений.

В ходе нашего исследования было выявлено 24 типичные ситуации общения сотрудников налоговой полиции с гражданами при выполнении служебных задач. Содержательно - психологический и статистический анализ данных ситуаций позволил установить, что их можно классифицировать на два вида типичных ситуаций конфликтного взаимодействия.

Для первого вида ситуаций (88%) характерна коммуникативная активность противоположной стороны. При этом данная активность может быть направлена как на увеличение, так и на уменьшение психологической дистанции между собой и оперативным работником. В первом случае собеседник доминирует, давая понять, что сотрудник претендует на то, что не является сферой его компетенции и права. При этом в качестве средства

воздействия используется информирование в разной форме, в том числе в невербальной, о несовпадении в положении, правах и обязанностях, возможностях. Во втором случае партнер, наоборот, стремится сократить психологическую дистанцию в отношениях с оперативным работником, в качестве средства используя всё, что подчёркивает совпадение и близость положения, возможностей и интересов.

Второй вид ситуаций встречается реже (12%). В них активную сторону занимает сам сотрудник налоговой полиции, который регулирует психологическую дистанцию, используя свои законные права и компетентность в общении.

Таким образом, в любом конфликте цель его инициатора либо отдалить от себя партнера, либо сблизиться с ним. Взаимные отношения участников общения могут служить средством для сокрытия в позиционном конфликте противоречий деловых, конкретных целей деятельности. Психологическим средством такой маскировки является ролевое поведение.

В ходе опытно-экспериментальной работы в территориальном управлении налоговой полиции было достоверно установлено, что типичными статусными социально-психологическими характеристиками сотрудника налоговой полиции, выполняющего свои служебно-оперативные задачи, на которые пытаются чаще всего воздействовать граждане в ситуации конфликтов, могут быть следующие:

а) особые обязанности и полномочия, данные и принадлежащие налоговой полиции как специфическому контингенту правоохранительных органов,

б) индивидуально-личностные качества, характеризующие внешний облик и манеру поведения и общения,

в) содержание и смыслы профессиональной деятельности сотрудника налоговой полиции (подмена их смыслами конфликта, возможно, специально провоцируемого);

г) боязнь потерять лицо, нежелание скандала, внимания посторонних лиц (своеобразный "синдром публичности").

Таким образом, анализ литературы по проблеме, конкретное изучение ситуаций конфликтного общения позволили выделить и проанализировать наиболее типичные трудности в общении офицера налоговой полиции, установить наиболее общие правила выявления и фиксации действительных намерений собеседников, их психологических средств маскировки собственных истинных позиций и способы достижения личных целей.

### **§3. Технологии развития навыков эффективного общения в процессе профессиональной подготовки офицеров**

Проведенные исследования поставили проблему разработки конкретных алгоритмов и технологий повышения эффективности межличностного общения офицера налоговой полиции. С этой целью нами были проанализированы различные формы индивидуальной и групповой работы.

На наш взгляд, наиболее адекватной формой работы явились психолого-акмеологический тренинг и визуально-диагностический практикум.

Выбор обусловлен следующими условиями:

- максимальной приближенностью к профессиональной деятельности офицера налоговой полиции;
- возможностью включать элементы практических ситуаций деятельности офицера;
- простотой в проектировании и реализации мероприятий тренинга и практикума.

Для повышения успешного межличностного общения был проведен формирующий эксперимент.

Главной гипотезой формирующего эксперимента являлось предположение о том, что при использовании специальной программы психолого-акмеологического тренинга в экспериментальных группах по сравнению с контрольной происходят достоверно различающиеся изменения характеристик коммуникативного, перцептивного и интерактивного компонентов межличностного общения, являющихся индикаторами компетентности в общении.

На основе главной гипотезы были сформулированы три частные гипотезы:

1. Динамика коммуникативного компонента общения проявляется в значимом изменении в экспериментальных группах по сравнению с контрольной степени взаимопонимания в ситуации общения.

2. Динамика перцептивного компонента общения может проявиться в значимом изменении в экспериментальных группах по сравнению с контрольной точности межличностного воспитания.

3. Изменение характеристик интерактивного компонента общения может проявиться в значимом изменении в экспериментальных группах по сравнению с контрольной таких его параметров, как уровень развития навыков и умений организации совместной деятельности.

Для экспериментальной работы было сформировано 2 экспериментальные и одна контрольная группы.

Численность экспериментальных групп составила :

ЭГ - 1 - 10 человек.

ЭГ - 2 - 10 человек.

Участники экспериментальных групп являлись офицерами налоговой полиции, имеющими стаж службы на должностях от 1-го до 3-х лет. Занятия в группах проходили по специальной программе.

Предварительно психолого-акмеологический тренинг прошли еще три экспериментальные группы .

Контрольная группа (10 человек) была составлена из офицеров налоговой полиции, они также имели стаж на должностях от 1-го до 3-х лет.

Для измерения изменений качественных характеристик и параметров общения в группе, возникающих в результате воздействия психолого-акмеологического тренинга целевой направленности, использовались методы самонаблюдения иллл самоотчета, а также методика Столина "ИС", методика "словесного портрета" (А. Бодалева), и экспертная оценка коммуникативных навыков и умений [36; 38; 52; 90; 94; 145; 174; 181; 183; 210].

Бланки методик "Самонаблюдение" и "Самоотчет" заполнялись участниками тренинга до и после проведения тренинговой работы.

"Объективные" методики использовались дважды - в начале тренинга и после его окончания. Временные интервалы между замерами составляли 2,5 месяца.

Методика "Словесный портрет" и "СИЕ" использовались до 1-го занятия, "экспертная оценка коммуникативных навыков и умений" - во время 2-го занятия. Контрольная группа участвовала в эксперименте для учета возможного влияния факторов "естественного развития" и эффекта перетестирования.

Результаты, полученные с помощью самоотчетов государственных служащих, прошедших обучение по программе психолого-акмеологического тренинга, позволяют зарегистрировать изменения, которые произошли с участниками эксперимента в результате воздействия тренинга в ЭГ, а также в КГ, не подвергавшихся воздействию.

Самоотчеты, написанные всеми испытуемыми из экспериментальных групп, по форме и содержанию состоят из ответов на вопросы "Что полезного мне дали занятия в группе тренинга?".

Самоотчеты обрабатывались методом контент-анализа и содержательно - психоанализа. Были получены следующие результаты.

Многие из участников тренинга, помимо названных знаний навыков и умений общения, приобретенных в ходе тренинга, особо подчеркивали происшедшие с ними личностные изменения. Например, испытуемый О.С. пишет: " Я стал лучше относиться к людям. Увидел, что в нашем коллективе есть очень много хороших людей, доброжелательных, отзывчивых... "

Распределение ответов участников тренинга (в процентах) на вопросы итоговой анкеты представлено в таблице (Таблица 7).

Одной из методик, с помощью которых в эксперименте осуществлялся контроль за изменением точности межличностного восприятия, является методика " словесного портрета ". Данная методика позволяет судить о полноте и глубине межличностного восприятия в процессе общения.

При проведении исследования по методике словесного портрета логика эксперимента продиктовала необходимость выделить эффекты, связанные собственно с восприятием лица незнакомого человека, специфический, внеконтекстный характер которых является предметом детального обсуждения в исследовании А.И. Донцова, Ш.В. Саркисян [168]. Категориальная иерархия данных эффектов и являлась собственно предметом нашего исследования. Выделяются также вторичные эффекты, связанные с возможными существенными различиями самого стимульного материала. В целях " профилактики " такого рода неконтролируемых воздействий стимульного материала, мы выбрали для предъявления 20 черно-белых фотографии одинакового формата ( 9 x 14 ), на которых были изображены мужчины и женщины одного возраста.

Отбор стимульного материала проводился таким образом, что выражение лиц на фотографиях было нейтральным.

Варианты ответов	Полностью удалось	В общем удалось	Частично удалось	Почти не удалось	Совершенно не удалось
Понимание собственного поведения как участника	27,5	57,5	10	5	-
2. Лучшее понимание других людей	20	55	25	-	-
Выработка умений анализа конфликтных ситуаций (причин и мотивов конфликта и т.д.)	25	50	25	-	-
Развитие навыков прогнозирования и преодоления конфликтов	25	45	32,5	2,5	-
Развитие навыков выделения психологических типов личности офицера налоговой полиции, склонных к неустойчивости и конфликтному поведению	20	47,5	32,5	-	-
Овладение психологическими моделями ведения индивидуальной воспитательной работы с выявленными психологическими типами офицеров.	20	47,5	32,5	-	-
7. Умение измерять и анализировать психологический климат в коллективе	27,5	50	17,5	5	-
Более высокий самоконтроль и умение воздействовать на свои отношения с другими людьми	20	40	40	-	-
Умение вести беседу, излагать и аргументировать свою точку зрения	17,5	45	35	2,5	-
Умение убеждать, излагать свои мысли доказательно и четко	10	32,5	55	2,5	-
11. Приобретение знаний и умений в сфере общения	17,5	50	30	2,5	-

Таблица 7. Результаты оценки слушателями эффективности развивающей работы



И в первой, и во второй серии каждый испытуемый описывал две фотографии (мужчины и женщины), кроме того, мы проконтролировали дополнительно возможное "возмущающее" воздействие стимульного материала, разбив две экспериментальных и одну контрольную группы на две подгруппы. Одной из подгрупп при повторном тестировании предъявлялся прежний стимульный материал, а другой - две новые фотографии.

При анализе формального (объем описания) и содержательного (частота использования категорий - смотрите ниже) показателей, никаких существенных различий между подгруппами выявлено не было. Таким образом, в анализе результатов мы будем опираться на сводные таблицы данных по двум экспериментальным группам и одной контрольной группы.

При проведении методики "словесного портрета" давалась инструкция, не ограничивающая испытуемых в выборе категорий описания. Предлагалось охарактеризовать внешний и, по возможности, внутренний облик незнакомых людей, которые были изображены на фотографиях. Тестирование проводилось индивидуально; испытуемые отвечали письменно, время ответа не ограничивалось.

Обработка результатов проводилась следующим образом:

1. Вычисление индивидуального и группового объема описания (формальный показатель).

2. Определение индивидуального эмоционального отношения к объекту описания.

3. Контент - анализ индивидуальных описаний с использованием 4-х групп содержательных единиц:

а) Функционально-ролевые характеристики: (например, "работает мастером в цеху", "активный общественник", "молодая девушка, скорее всего студентка" и т.д.).

б) Внешние характеристики:

- собственно внешние (физиогномические признаки и оформление внешности, например: "блондинка с прямыми волосами", "большие черные глаза", "волосы растрепаны" и т. п. );

- экспрессивные характеристики (мимика, выразительность и т.д., например: "сосредоточенное лицо", "живой взгляд", "брови - стрелками").

в) Личностные характеристики:

- характерологические оценочные (например: "добрый", "спокойная натура", "честолюбивый человек", "думающая о замужестве" );

г) коммуникативные способности (взаимоотношения с другими людьми, например: "общается легко", "умеет войти в контакт", "отзывчив к людям", "располагает к доверию")

д) Морально-нормативные качества (например: "вырос на щедрых родительских кормах", "наверняка ищет, за кого выскочить замуж", "в голове ничего нет: одни собрания да занятия" и т.п. ).

4. Составление групповых таблиц процентного отношения категорий контент-анализа по двум сериям. Проверка гипотезы о смене стратегий описания: сравнение категорий по частоте употребления для I и II серий; оценка различий в эмоциональном отношении к объекту восприятия.

Результаты по методике "словесного портрета"

1. По объему описания . Средний объем описания (среднее количество слов в словесном портрете) для всех экспериментальных групп в I серии составил 25 элементов (для мужского портрета - 23 элемента, для женского - 27 элементов). Во II серии этот формальный показатель существенно увеличился до - 30.

Вместе с увеличением объема значительно изменилась "сетка" категорий, употребляемых при описании впечатлений от незнакомого человека.

Распределение суждений по категориям контент-анализа для членов экспериментальной и контрольной группы в I и II сериях (в процентах, усредненные данные)

Название категорий	Экспериментальные группы		Контрольные группы	
	1 сер	2 сер	1 сер	2 сер
1. Функционально - ролевые характеристики	10	21	4	9
2. Внешние характеристики				
а) собственно внешние (физическое оформление внешности)	14	17	11	13
б) характеристики экспрессии (мимика, выразительность)	33	36	24	25
3. Личностные характеристики				
а) характерологические	19	39	11	11
б) коммуникативные способности (взаимоотношения с людьми)	11	37	12	9
в) морально - нормативные	7	32	5	6

**Таблица 8. Результаты контент-анализа суждений слушателей экспериментальной и контрольной групп.**

Эта тенденция позволяет по меньшей мере предположить, что для участников тренинга увеличивается субъективная значимость личностных характеристик человека (А.А. Бодалев [36; 38]).

Особенно существенными оказались изменения по параметрам эмоциональной валентности описания. Приводим круговую диаграмму удельного веса типа эмоционального отношения к объекту восприятия для трех типов эмоциональной валентности (Рисунок 1 и Рисунок 2).

В контрольной группе значимых изменений этого параметра не обнаружено.

Таким образом, офицеры налоговой полиции, - участники тренинга по сравнению с офицерами налоговой полиции - участниками контрольной группы и с уровнем оценивания до занятий по программе психолого-

акмеологического тренинга демонстрируют заметную тенденцию в сторону положительного оценивания личностных качеств объекта восприятия, "авансирования" его достоинств.

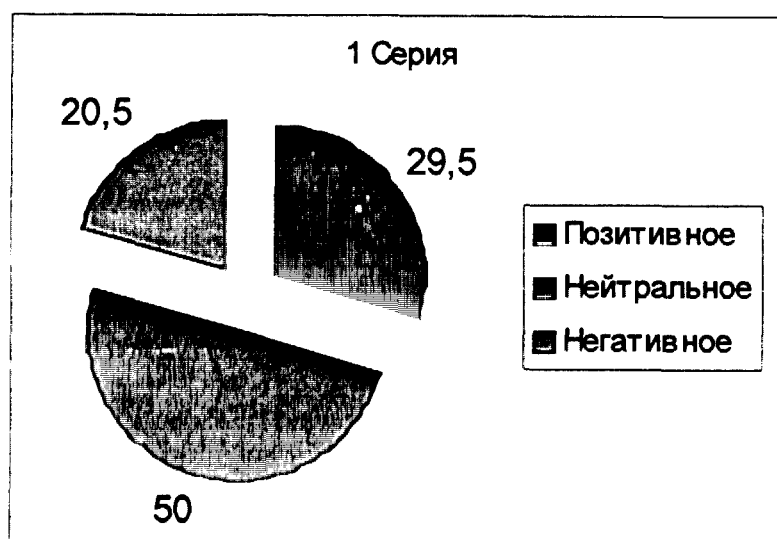


Рисунок 1. Эмоциональное отношение к объекту восприятия у слушателей до начала развивающей работы

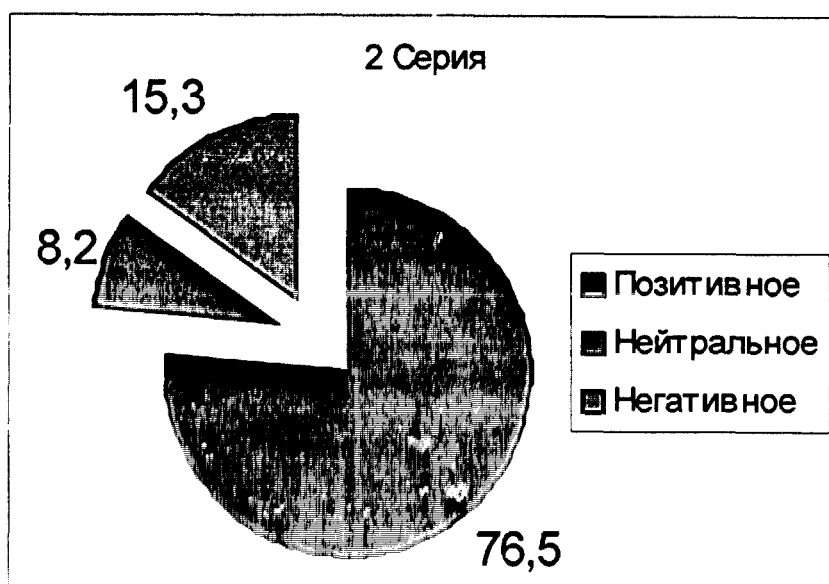


Рисунок 2. Эмоциональное отношение к объекту восприятия у слушателей после проведения развивающей работы

Сходные результаты были получены в исследованиях Г. А. Ковалева, Г.Я. Розена и др., в том числе зарубежных психологов Берджера, Эдварда [11; 20; 34; 35; 36; 38; 40; 93; 94; 103; 117; 125; 131; 149; 166; 169; 180; 182; 194; 211; 212; 215; 227; 254; 256; 257; 266 и др.].

Таким образом, по данным методики " словесного портрета " были получены следующие результаты:

1. Под воздействием тренинга в экспериментальных группах в сравнении с контрольной существенно изменилась иерархия категорий, употребляемых при описании впечатления от незнакомого человека: от внешних характеристик (физического облика, экспрессии) к внутриличностным (то есть характеристикам личностных черт, коммуникативным особенностям).

2. В экспериментальных группах выявлена тенденция к более позитивной, доброжелательной эмоциональной оценке личностных качеств объекта восприятия во II серии, то есть после участия в тренинге.

Полученные данные позволили продолжить работу в избранном направлении и поставить вопрос о целесообразности разработки специальной программы визуально-психодиагностического практикума для развития навыков эффективного общения офицеров налоговой полиции.

Как известно, общение, как процесс субъект - субъектного взаимодействия, не может быть понято без учета закономерностей функционирования его средств. В частности, исследование непосредственного общения людей, важную роль в котором играет обмен эмоциональными состояниями, необходимо предполагает изучение средств эмоциональной связи, к числу которых в первую очередь относится мимика.

В истории изучения восприятия эмоций по мимике можно выделить четыре периода. Первый из них связан с работами Аристотеля, Ч.Белла, Пидерита, Дюшена, пытавшихся описать некоторые эмпирически наблю-

даемые связи между мимическими выражениями и теми или другими эмоциональными состояниями [11; 40; 129].

Второй период в изучении восприятия эмоционально-выразительных мимических проявлений связан с именем Ч.Дарвина, охарактеризовавшего ряд мимических выражений и объяснившего их происхождение с эволюционно-биологической точки зрения. Сформулированный им принцип первоначальной биологической целесообразности выразительных движений сохраняет свое значение до наших дней. Дарвину принадлежит также первое межкультурное исследование распознавания мимических проявлений. Его работы могут рассматриваться как первая попытка объективного изучения экспрессии [209].

Третий период характеризуется интенсивным экспериментальным изучением восприятия человеком различных мимических выражений. Однако до 60-х годов XX в. Вопрос о возможности восприятия эмоций человека по его мимике не имел более или менее однозначного решения. Ряд исследователей сходились на том, что эти возможности ограничены узким кругом эмоциональных состояний, однако каждый включал в него различные эмоции. Так, А.Фелеки пришла к выводу о возможности восприятия по мимике по крайней мере трех эмоций - горя, радости и удивления. По мнению Н.Ракмик, более успешно опознаются "первичные" эмоции (любовь, ненависть, радость, печаль), менее успешно - "вторичные" (отталкивание - отвергание, удивление, сомнение, пренебрежение). К.Лэндис (12) установил, что единственной эмоцией, в оценке которой испытуемые обнаруживают высокую степень согласованности, является радость. Другие авторы считали, что по мимике человека возможно опознание широкого спектра эмоций. Однако согласованность оценок испытуемых в их опытах была невысокой [129; 257; 259]. Например, в исследовании Дж. Фройз-Виттман средняя согласованность оценок по всем предъявлявшимся мимическим выражениям была равна 37,5 % [259].

Такая разноречивость данных в немалой степени была связана с тем, что фотографии мимических выражений использовавшиеся в этих исследованиях в качестве стимульного материала, не были стандартизированы, что приводило к несопоставимости полученных результатов. Кроме того, уже сама ситуация предварительного трехчасового пребывания испытуемых в экспериментальной камере, предусматривавшая крайнее ограничение двигательной активности, могла вызвать у них различные переживания, начиная от страха и кончая гневом. К тому же вряд ли вообще можно с уверенностью утверждать, что у различных испытуемых один и тот же стимул должен вызывать одну и ту же эмоцию.

Таким образом, анализ литературы и реальной практики общения сотрудников позволяет установить, что можно выделить три основных подхода в экспериментальном исследовании восприятия экспрессии

- 1) выявление системы свойств лица, на которые человек ориентируется при восприятии эмоционального состояния;
- 2) анализ условий, влияющих на восприятие эмоционально-выразительных мимических проявлений;
- 3) исследование динамики отражения этих проявлений в реальном процессе общения.

При этом очевидно, что необходимо подобрать для использования надежные методики, которые обеспечивали бы максимально высокую точность и согласованность испытуемых в распознавании мимических выражений. Согласно нашей точке зрения, подобные методики должны основываться не только на стандартизованном стимульном материале, построенном на базе заданных мимических признаков, но и на фиксированных, однозначных средствах оценки экспрессии.

Для проверки этого предположения мы провели формирующий эксперимент в рамках специального визуально-психодиагностического практикума сотрудников налоговой полиции, целью которого было вооруже-

ние их умениями и навыками точного распознавания эмоционального состояния собеседника как определяющего фактора эффективности межличностного общения. Основным содержанием опытно-экспериментальной работы было сопоставление особенностей и эффективности распознавания мимических выражений со строго заданными признаками при разных способах оценки:

- 1) методом свободного выбора определений ;
- 2) при помощи стандартизированных графических схем-эталонов.

В соответствии с этим экспериментальная часть исследования состояла из двух основных этапов опытно-экспериментальной работы.

1 этап . Распознавание мимических выражений при свободном выборе определений

В данной серии опытов испытуемым последовательно предъявлялись фотозаталоны выражений ряда эмоций (использовались фотографии мужского и женского лица). Требовалось определить эмоциональное состояние людей, изображенных на фотографии. Оценка экспрессии осуществлялась методом свободного выбора определений.

При определении правильности ответа в расчет принималась только последняя оценка. При этом допускались некоторые вариации в подборе слов, например при распознавании выражения гнева одинаково правильными считались такие определения, как "гнев", "злость", "злоба", "зол", "озлоблен", "разозлился". "сердитый" и др.; при оценке выражения отвращения - "отвращение", "брезгливость", "чувство омерзения", "гадливость", "противно" и др. Высказывания фиксировались с помощью магнитофона. В эксперименте приняли участие 27 испытуемых (19 мужчин и 8 женщин).

Согласно полученным данным, все предъявлявшиеся мимические выражения по успешности их распознавания можно разделить на две группы:



- 1) хорошо идентифицируемые ( к ним относятся проявления шести основных эмоций);
- 2) плохо идентифицируемые ( в эту группу входят выражения, составленные путем комбинирования мимических проявлений различных эмоций ).

Мимические выражения первой группы правильно опознавали от 50 до 96 % испытуемых, а выражения второй группы - от 12 до 27 %. Из сравнения результатов, полученных при оценке выражений мужского и женского лица, следует, что по мимике эмоции распознаются более точно у женщин.

Для определения возможности вербализации признаков мимических выражений была проведена специальная серия экспериментов, в которой испытуемых просили не только определить эмоциональное состояние человека, изображенного на фотоснимке, но и как можно подробнее описать его. Результаты этого исследования приведены в таблице (Таблица 9).

Мимическое проявление. Предъявлялись следующие фотоэталоны:

1. Презрение ( выраженное на лице мужчины поднятием левого угла рта )
2. Страх ( мужское лицо ), радость ( женское лицо )
3. Сомнение ( выраженное посредством сочетания элементов удивления и отвращения, мужское лицо )

Смешанное выражение - брови, характерные для эмоции гнева, в сочетании со спокойным выражением остальных частей лица ( фотографии мужского и женского лица)

Критерием адекватности ответов испытуемых служило соответствие предложенного ими описания эталонному комплексу признаков, необходимых и достаточных для характеристики данного мимического выражения.

Выражение страха выглядело следующим образом: " брови подняты и сдвинуты; морщины появляются в центре лба, а не идут по всему лбу; верхние веки приподняты так, что видна склера, а нижние - напряжены и приподняты; рот раскрыт, губы напряжены и растянуты ".

Отображаемое эмоциональное состояние	По фотографии		Отображаемое эмоциональное состояние	По фотографии	
	мужчин	женщин		мужчин	женщин
Страх	60	85	Сомнения	12	15
Отвращение	50	81	(комбинация от- вращения и удив- ления)		
Радость	70	80			
Горе	58	50			
Гнев	-	74	Страх-гнев	15	-
Удивление	-	96	Горе-радость	27	-
Презрение (выра- женное поднятием левого угла рта)	12	-	Горе-отвращение	-	18

**Таблица 9. Количество испытуемых, правильно идентифицировавших мимические выражения (%). (Прочерк в таблице означает, что фотозаталон соответствующего типа не предъявлялся)**

Исследование показало, что при описании мимического выражения страха, радости и сомнения испытуемые указывают лишь на часть признаков. Так, характеризуя мимику страха, признак " брови подняты и сведены " отметили лишь 7 испытуемых, а признак " морщины в центре лба " в ответах 20 испытуемых был редуцирован до упоминания о морщинах на лбу. Полное описание изменений в области глаз не было дано ни одним испытуемым; изменения в нижней части лица более или менее адекватно охарактеризовали только 16 испытуемых (из них 13-как "оскал рта"). Пол-

ный перечень признаков выражения страха, радости, и сомнения (9) не был дан ни одним испытуемым.

Интересные результаты были получены при анализе описаний тех эмоциональных выражений, которое включали только одно мимическое изменение по отношению к спокойному выражению лица. В этих случаях большинство испытуемых указывали на мимическое изменение в тех зонах лица, где их на самом деле не было. Так, на снимке, где единственным мимическим проявлением было поднятие левого угла рта, 6 испытуемых отметили изменение в зоне " лоб - брови " и 17-в области глаз. При предъявлении снимка женского лица, на котором было представлено лишь одно мимическое изменение - признак " брови опущены и сведены, между бровями видны вертикальные складки ", 21 испытуемый описал несущественные изменения в области глаз, а 15 человек отметили перемены в нижней части лица. При предъявлении аналогичного выражения лица мужчины изменения в области глаз были отмечены 21 испытуемым, а в нижней части лица - 18.

Полученные данные позволяют заключить, что частные мимические проявления воспринимаются не изолированно, а в системе, где каждое отдельное проявление связано со всеми остальными.

В целом результаты проведенного исследования показывают достаточно высокую эффективность опознания фотоэталонов мимических выражений основных эмоций и, следовательно, подтверждают валидность признаков экспрессии, выделенных П.Экманом и У.Фризером. Отметим, что эти результаты получены с помощью метода свободного определения эмоций, который, как известно, приводит к снижению согласованности в оценках испытуемых.

2 этап . Распознавание мимических выражений при помощи схем-эталонов.

В опытах этого этапа испытуемым предлагалось идентифицировать тест-объект со стандартным схематическим изображением мимических проявлений соответствующей эмоции. Стандартные схематические изображения мимических проявлений были изготовлены на четырех карточках.

На первой карточке были представлены схемы мимических выражений, отражавшие изменения только в области бровей и лба; остальные части схем соответствовали спокойному выражению лица. На второй были представлены схемы, отображавшие соответствующие изменения только в области глаз, на третьей - только в нижней части лица, на четвертой карточке были представлены полные графические схемы исследуемых мимических выражений.

Графические схемы были выполнены профессиональным художником и являлись предельно обобщенными. В качестве тестовых объектов использовались фотографии мимических проявлений шести основных эмоций, фотографическое изображение спокойного лица и комбинированные снимки, состоявшие из выразительных проявлений двух эмоций, - всего 11 фотографий одного и того же мужского лица. В эксперименте участвовал 31 испытуемый из числа регионального отделения налоговой полиции.

Опыт проходил следующим образом. Испытуемому предлагалось выбрать на каждой из карточек схематическое выражение лица, сходное с представляемым на фотографии, и записать его номер. Если он полагал, что данной фотографии соответствует несколько схематических выражений, то мог указать несколько вариантов схем. В том случае, если испытуемый не находил сходства, он должен был вписать в соответствующую графу на бланке ответов ноль. Каждая из фотографий находилась перед испытуемым в течении всего времени выбора схем.

После эксперимента проводилась беседа, в которой выяснялось, заметил ли испытуемый принцип построения карточек и каким образом искал нужную схему - постоянно сличая фотографию со схемами или же руководствуясь образом, сложившимся в памяти, по общему впечатлению от фотографии и от схемы или на основании детального анализа отдельных признаков мимического выражения.

По способу работы с карточками было выделено две группы испытуемых; группа "синтетиков", в которую вошли те, кто воспринимал мимические выражения как целое (25 человек), и группа "аналитиков", строивших свои оценки на выделении отдельных частей лица (6 человек).

Отображаемое эмоциональное состояние	%
Удивление	74
Страх	10
Отвращение	74
Гнев	45
Горе	52
Радость	64
Спокойное состояние	84
Гнев - спокойное состояние	55
Гнев - страх	22
Сомнение (удивление - отвращение)	22
Горе - радость	52

Таблица 10. Количество испытуемых, правильно выбравших схему (%)

Общее количество выборов, сделанных по каждой из карточек, было различным. Наибольшее число выборов пришлось на карточку интегрального типа. Здесь процент "нулевых" оценок был незначительным и только в одном случае (при идентификации выражения горя) достиг 19. Идентификация мимических выражений посредством карточек, на которых были

представлены изменения только в области бровей и лба, вызвала наибольшие затруднения; при идентификации пяти из одиннадцати исследованных выражений количество "нулевых" ответов превышало 60%. Систематические выражения на двух остальных карточках активно использовались большей частью испытуемых.

Результаты идентификации мимических выражений посредством карточки интегрального типа отражены в таблице (Таблица 10).

Как видно из таблицы, показатели опознавания основных эмоций по сравнению с результатами опознавания смешанных состояний оказались в целом более высокими (правильно опознали выражения основных эмоций в среднем 57% испытуемых, а составных - 38%).

Отметим, что ошибки в идентификации имели свои закономерности. Так, при идентификации выражения страха 64% испытуемых выбрали схему, соответствовавшую удивлению.

Это согласуется с данными К. Изарда и П.Экмана и У.Фризена [140], которые указывают на сложность дифференцирования мимических проявлений страха и удивления и систематический характер ошибок при их опознавании. Комбинация элементов гнева и страха большей частью испытуемых идентифицировалась как гнев (52%), а комбинация элементов удивления и отвращения - как отвращение (61%).

Степень согласованности оценок, сделанных по карточке интегрального типа, оказалась, как видно из приведенных данных, довольно высокой - от 45 до 84% испытуемых сделали одинаковые выборы. Однако точность опознавания оказалась ниже предполагавшейся, что, на наш взгляд, объясняется особенностями процедуры эксперимента: возможностью "нулевых" ответов. По-видимому, некоторые испытуемые воздерживались от определенного выбора даже в тех случаях, когда они усматривали сходство предъявленного выражения с какой-либо схемой, однако находили его недостаточным. Учитывая это обстоятельство, мы провели дополнитель-

ный анализ ответов, исключив из них "нулевые", которые в данном случае рассматривались нами как ответы качественно особой категории. Результаты анализа представлены в таблице (Таблица 11).

Отображаемое эмоциональное состояние	%
Удивление	82
Страх	11
Отвращение	72
Гнев	50
Горе	62
Радость	71
Спокойное состояние	93
Гнев - спокойное состояние	61
Гнев - страх	24
Сомнение (удивление - отвращение)	23
Горе - радость	57

**Таблица 11. Количество правильных выборов при идентификации эмоционального состояния слушателями (%).**

Отметим, что при идентификации выражения страха 71% сделанных выборов соответствовал схеме, отражавшей удивление. Смешанное состояние гнева и страха идентифицировалось с гневом (55% выборов), а состояние сомнения (сочетание удивления и отвращения) - с отвращением (63%).

При использовании карточек, содержащих неполные схемы мимических выражений, тенденции в выборе схем-эталонов не всегда проявлялись столь же отчетливо. Например, когда выбор по карточке, содержащей схемы, в которых варьировались мимические проявления области бровей и лба, все-таки делался, он, как правило, совпадал с теоретически ожидаемым. При идентификации посредством этой карточки выражений

удивления, гнева, горя и двух комбинированных снимков - комбинаций бровей, характерных для гнева, со спокойным выражением лица и комбинации мимических проявлений печали (горя) и радости - количество теоретически предсказанных выборов составило 89, 100, 66, 50 и 57% соответственно. При идентификации спокойного выражения лица было сделано 43% правильных выборов и 43% выборов схем, отражавших изменения в области бровей и лба, характерные для отвращения. Эта ошибка объясняется незначительностью изменений, происходящих в этой области лица при отвращении.

При использовании карточки, отражающей изменение в области глаз, успешно идентифицировались только выражение страха и удивления ( 55 и 84% сделанных выборов были правильными ). При идентификации мимических выражений этих двух эмоций с помощью данной карточки также смешались страх и удивление: 30% выборов, сделанных при идентификации мимического выражения страха, относилось к схеме, представлявшей изменения в области глаз, которые характерны для удивления. Во всех других случаях идентификации выражений посредством схем, изображенных на этой карточке, отчетливо выраженных тенденций в ответах обнаружено не было.

При использовании карточки со схемами, отражавшими изменения только в нижней части лица, больше половины правильных выборов получено при идентификации мимических выражений отвращения, радости, спокойного выражения лица и выражения, скомбинированного из элементов удивления и отвращения, - соответственно 58, 78, 62 и 73% правильных выборов.

Сравнение результатов исследования распознавания различных мимических выражений, полученных путем вербальной идентификации и идентификации посредством схем - эталонов, выявило как сходство, так и различие этих методов. Идентификация различных выражений лица при



помощи стандартизированных схем мимических выражений оказалось более эффективной: согласованность оценок и точность опознания возросли, особенно при идентификации комбинированных мимических выражений.

Однако и в этом случае имели место неадекватные оценки. Так, мимическое выражение, являющееся комбинацией мимических признаков удивления и отвращения, часто идентифицировалось с выражением отвращения; а мимическое выражение, составленное из признаков гнева и страха, - с выражением гнева. По-видимому, возможность таких оценок определялась самим стимульным материалом, так как одно выражение объективно содержало признаки различных эмоциональных состояний человека. Многозначность восприятия эмоционального состояния человека по его мимике, отображенной фотографически, является скорее правилом, чем исключением. Можно полагать, что в процессе непосредственного общения эта многозначность восприятия снимается контекстом ситуации, а также особой динамикой выражения той или другой эмоции.

Неспособность большинства испытуемых заменить варьирование мимических проявлений экспрессии в одной из зон схематически изображенного лица хорошо согласуется с наличием указаний испытуемых на характерные признаки экспрессии в объективно нейтральных зонах лица. Эти факты подчеркивают целостность восприятия мимического выражения.

Опираясь на результаты проведенных исследований, можно выделить следующие особенности восприятия эмоционального состояния человека по выражению его лица на фотоснимке.

1. Различные эмоции воспринимаются по-разному. Наиболее успешно идентифицируются так называемые основные эмоции (страх, удивление, радость, горе, отвращение, гнев); менее успешно - "составные" - (например, сочетание отвращения и удивления, гнева и страха). Степень успешности идентификации связана с типом лица (мужское или женское).

2. Мимические проявления воспринимаются не изолированно, а как система признаков или особенностей элементов и зон человеческого лица.

Указанные особенности инвариантны относительно методики исследования. Вместе с тем сравнительная оценка двух апробированных в ходе эксперимента методик позволяет отдать предпочтение той, которая основана на использовании схем-эталонов, так как она:

1) содержит фиксированные (заданные) критерии оценки эмоционального выражения лица;

2) дает наиболее высокую согласованность и точность восприятия мимических выражений;

3) позволяет проводить более детальные исследования восприятия экспрессии, особенно в тех случаях, когда вербализация мимических проявлений затруднена или невозможна;

4) проста в обращении и может быть использована как визуально-психодиагностический практикум в системе совершенствования профессиональной подготовки офицеров налоговой полиции.

Таким образом, результаты проведенной практической работы позволяют сделать следующие общие выводы:

- Накопленные в рамках отечественной и зарубежной науки теоретико-эмпирические исследования проблематики межличностного общения могут выступать в качестве реальной методологической основы для решения проблем оптимизации межличностного общения офицеров налоговой полиции.
- Проанализированные исследования позволяют выделить и классифицировать основные ситуации общения в профессиональной деятельности сотрудника налоговой полиции, выявить основную последовательность действий в установлении психологического контакта и формировании взаимного доверия в общении, выделить типичные трудности в процессе межличностного общения, наметить пути повышения эффективности

межличностного общения в профессиональной деятельности офицеров налоговой полиции.

- Построение модели коррекционной работы по развитию навыков эффективного межличностного общения в профессиональной деятельности показало, что наиболее эффективным в качестве ее теоретико-методологической основы выступает психолого-акмеологический подход. Справедливость этого была подтверждена в ходе формирующего эксперимента входе использования специально разработанного психолого-акмеологического тренинга офицеров, направленного на развитие компетентности в общении.
- Под воздействием тренинга в экспериментальных группах в сравнении с контрольной существенно изменилась иерархия категорий, употребляемых при описании впечатления от незнакомого человека: от внешних характеристик (физического облика, экспрессии) к внутриличностным (то есть характеристикам личностных черт, коммуникативным особенностям). В экспериментальных группах выявлена тенденция к более позитивной, доброжелательной эмоциональной оценке личностных качеств объекта восприятия во II серии, то есть после участия в тренинге.
- Полученные данные позволили продолжить работу в избранном направлении и поставить вопрос о целесообразности разработки специальной программы визуально-психодиагностического практикума для развития навыков эффективного общения офицеров налоговой полиции. Результаты полученные в формирующем эксперименте свидетельствуют о том, что произошли позитивные перемены в межличностном общении участников визуально-диагностического практикума. Эти изменения характеризуются снятием затруднений в коммуникативной, перцептивной, интерактивной сторонах общения.

## ВЫВОДЫ И ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Проведенное исследование подтвердило выдвинутые гипотезы и позволило получить новые данные об оптимизации общения офицеров налоговой полиции в процессе их профессиональной подготовки. Так, в результате анализа генезиса проблемы уточнены сущность и содержание эффективности межличностного общения офицеров налоговой полиции, определены психологические факторы эффективного межличностного общения, изучены трудности и специфические особенности этой деятельности и осуществлена их классификация для последующего использования в системе подготовки офицеров налоговой полиции.

Исследование позволило выявить две группы трудностей (первичные и вторичные), влияющих на эффективность межличностного общения офицера налоговой полиции и различающихся по причинной обусловленности. Первичные трудности (робость, застенчивость, тревожность, подозрительность, мнительность, боязнь новых контактов, агрессивность, импульсивность) в большей степени определяются биологическими и психофизиологическими свойствами человека. Вторичные трудности (неадекватная самооценка, психологическая защита, неадекватный индивидуальный стиль общения, барьеры в общении - коммуникативные, смысловые, лингвистические) в большей степени носят психогенный и социогенный характер.

Проведенное исследование позволило доказать, что психологическими факторами эффективности межличностного общения офицера налоговой полиции являются: взаимопонимание в общении, дифференцированность межличностного восприятия, владение средствами установления контакта с людьми, способность регулировать межличностные отношения, точность межличностного восприятия, способность к самопереживанию, легкость установления контактов с другими людьми, способность и уме-

ние формировать доверительные контакты, настроенность на психологический контакт, выразительность интонации в речевой деятельности, открытость, способность к рефлексии, ориентация на вовлечение в общение (заражение), жестикуляция.

Показано, что оптимизация межличностного общения офицеров налоговой полиции в процессе их профессиональной подготовки может быть обеспечена за счет использования специально разработанных технологий, направленных на формирование навыков эффективного взаимодействия в процессе их будущей профессиональной деятельности, таких как психолого-акмеологический тренинг целевой направленности, ориентированный на развитие перцептивных и коммуникативных способностей налогового полицейского.

Показано, что эффективным средством развития навыков межличностного общения может выступать методика тренинга, основанная на моделировании процесса разрешения трудностей в межличностном общении офицера налоговой полиции, представляющая собой особым образом организованное взаимодействие членов малой группы через развитие у личности компетентности в общении.

Полученные в настоящем исследовании результаты позволили разработать методические указания по формированию эффективного межличностного общения офицера налоговой полиции с учетом специфики его профессиональной деятельности, которые могут быть использованы в учебном процессе подготовки офицеров налоговой полиции.

Предложенный подход позволил не только диагностировать трудности в межличностном общении, но и разработать психолого-акмеологический тренинг целевой направленности, ориентированный на развитие перцептивных и коммуникативных способностей налогового полицейского.

Результаты проведенного исследования способствовали также разработке практических рекомендаций по личностно-профессиональному развитию офицеров налоговой полиции, развитию навыков их общения и взаимодействия в условиях как подготовки, так и профессиональной деятельности, направленных на:

- оптимизацию межличностного общения офицера налоговой полиции в процессе его профессиональной подготовки
- диагностику и анализ степени выраженности особенностей межличностного общения офицера в его профессиональной деятельности;
- планирование дальнейшей индивидуальной карьеры офицера и определение перспективных направлений деятельности, адекватных его личностно-профессиональным особенностям.

В целом проведенная работа показала необходимость продолжения серии подобных исследований и наметила их **перспективные направления**, среди которых анализ влияния психолого-акмеологических характеристик личности офицера налоговой полиции на специфику межличностного общения в профессиональной деятельности, исследование условий и разработка конкретных технологий оптимизации профессиональной деятельности офицеров налоговой полиции за счет развития навыков эффективного психологического воздействия, комплексное изучение условий и факторов эффективного общения и взаимодействия офицеров налоговой полиции в профессиональной среде.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Абульханова-Славская К.А. Стратегия жизни. – М.: Мысль, 1991. – 299с.
2. Абульханова-Славская К. А. Деятельность и психология личности. – М., 1980. – 311 с.
3. Абульханова-Славская К. А. Диалектика человеческой жизни. – М.: Наука, 1977. – 224 с.
4. Аминов Н. А. Модель управления образованием и стили преподавания. //Вопросы психологии. - 1994. - № 2 – С. 37–49.
5. Аналитическая записка "О состояниях и перспективах развития кадровой ситуации в федеральных органах государственной власти" (статистический анализ). - М.: РАГС, 1995.- С.3-34.
6. Ананьев Б. Г. Комплексное изучение человека и психологическая диагностика. //Вопросы психологии, 1968. -№ 6 – С. 21-33.
7. Ананьев Б. Г. О проблемах современного человекознания. - М.: Наука, 1977.– 380 с.
8. Ананьев Б. Г. Человек как предмет познания. – Л.: Изд-во Ленингр. ун-та, 1968. – 339 с.
9. Анастаси А. Психологическое тестирование: в 2-х книгах. – М.: Педагогика, 1982. – 279 с.
10. Андреева Г.М. К построению теоретической схемы исследования социальной перцепции. //Вопросы психологии.- 1977.- №2.
11. Андреева Г.М. Место межличностного восприятия в системе перцептивных процессов и особенности его содержания. //Межличностное восприятие в группе. - М.- 1981.- С.34-67.
12. Андреева Г.М. Процессы каузальной атрибуции в межличностном восприятии. //Вопросы психологии. -1979. -№6.
13. Андреева Г.М. Принцип деятельности и исследование общения //Общение и деятельность. - Прага, 1981.-С.3-89.

14. Андреева Г.М. Социальная психология. - М.: МГУ, 1980.- 144с.
15. Андреева Г.М., Яноушек Я. Взаимосвязь общения и деятельности.  
//Общение и оптимизация совместной деятельности. - М.: МГУ, 1985.-  
267с.
16. Анисимов О.С. Новое управленческое мышление: сущность и пути  
формирования. - М.: Экономика, 1991. - 310 с.
17. Анисимов О.С., Деркач А.А. Основы общей и управленческой акмеоло-  
гии. - М.: РАГС, 1995. - 272 с.
18. Анциферова Л.И. Личность в трудных жизненных условиях  
//Психологический журнал.- 1994.- № 3.- С.99-105.
19. Артемьева Т. И. Методологический аспект проблемы способностей. -  
М., 1977. - 263 с.
20. Арутюнян М.Ю. , Петровская Л.А. Обратная связь в системе воспри-  
ятия человека человеком //Психология межличностного познания. - М.,  
1981.
21. Архангельский С. И. Учебный процесс в высшей школе, его закономер-  
ные основы и основные методы. - М.: Высшая школа, 1988. - 150 с.
22. Асеев В. Г. Мотивация поведения личности. - М.: Мысль, 1976. - 162с.
23. Асмолов А.Г. Психология личности. - М.: МГУ, 1990. - 367 с.
24. Атватер И. Я Вас слушаю. - М., 1984.
25. Бабанский Ю. К. Оптимизация процесса обучения. - М.: Педагогика,  
1977. - 386 с.
26. Балаховский А.Л. Военно-педагогическое творчество как объект фило-  
софского анализа: сущность, содержание и условия оптимизации: Дис...  
докт. философ. наук.: ВПА, 1989. - 379 с.
27. Барабанщиков А.В., Демин В.Г. О закономерностях военно-  
педагогического процесса. - М.: ВПА, 1967. - 209 с.



28. Барабанщиков А.В., Конюхов Н.И. Теоретические и методологические вопросы разработки профессиограмм выпускников академии. – М.: ВПА, 1982. – 72 с.
29. Бахарева Н.В. Шкала приемлемости как метод изучения взаимоотношений. //Учен. записки Ленингр. ун-та. - Вып. 7. - Л., 1980.
30. Биочинский И. В. Организационно-педагогические основы подготовки офицерских кадров в высших училищах Сухопутных войск. Автореф. дисс. докт. пед. наук. – М.: РАО, 1993. – 40 с.
31. Битянова Н.Р. Психология личностного роста. - М., 1995.
32. Блейхер В.М., Бурлачук Л.Ф. Психологическая диагностика интеллекта и личности. – Киев, 1978. – 297 с.
33. Бобров В.А. Психологические исследования проблемы профессионализации личности. – М., 1991. – 162 с.
34. Богомолова Н.Н. Об исследовании восприятия коммуникатора //Проблемы психологии познания людьми друг друга и самопознания. - Краснодар, 1978.
35. Богомолова Н.Н. Специфика межличностного восприятия в массовой коммуникации. //Межличностное восприятие в группе. - М., 1981.
36. Бодалев А.А. Психология межличностного общения. - Рязань: Ряз. высш. школа МВД, 1994. - 90 с.
37. Бодалев А.А. Акмеология как учебная и научная дисциплина. – М.: РАУ, 1993. – 31 с.
38. Бодалев А.А. Восприятие и понимание человека человеком. - М., 1982.
39. Бодалев А.А. Изучение зрелого человека - важная задача акмеологической науки. //Труды НИИВО. - М.- 1993, С.5-11.
40. Бодалев А.А. Личность и общение: Избранные труды. - М., 1983.
41. Бодалев А.А. О предмете акмеологии //Психологический журнал.- 1993.- № 5.- С. 34 - 42.

- 42.Бодалев А.А., Криволап Л.И. О некоторых особенностях формирования у подростков симпатии к другим людям. //Общение как предмет теоретических и прикладных исследований. -Тезисы Всесоюзного симпозиума. - Л.:ЛГУ, 1973.
- 43.Большаков В.Ю. Психотренинг: социодинамика, игры, упражнения. - СПб.: Служба доверия, 1994. - 316 с.
- 44.Борисова Е.М. О роли профессиональной деятельности в формировании личности. //Психология формирования и развития личности /Под ред. Л.И.Анциферовой. - М.: Наука, 1981, С.159-177.
- 45.Борисова Е.М. О применении социально-психологических методов в изучении становления профессионала //Психологическая диагностика, ее проблемы и методы. /Под ред. К.М.Гуревича. - М.: Педагогика, 1975, С.142-161.
- 46.Братусь Б.С. К проблемам развития личности в зрелом возрасте. //Вестник МГУ, Серия 14: Психология, 1989.- № 2.
- 47.Братусь Б.С. Нравственное сознание личности. - М.: Знание, 1985.- 64с.
- 48.Братусь Б.С. Психология. Нравственность. Культура. М.:Наука, 1994.
- 49.Брушлинский А.В. Проблемы психологии субъекта. - М.: ИП РАН, 1994. - 109 с.
- 50.Брушлинский А. В. Проблемы психологии развития. – М.- 1994.
- 51.Буева Л.П. Человек: деятельность и общение. - М.: Наука, 1978.
- 52.Бурлачук Л.Ф., Морозов С.М. Словарь - справочник по психологической диагностике. - Санкт-Петербург, 1999.
- 53.Бурменская Г.В., Обухова Л.Ф., Подольский А.И. Современная американская психология развития. - М.: МГУ, 1986. - 127 с.
- 54.Введение в профессию: Учебно-методическое пособие для войсковых психологов и социологов. – М., 1992. – 76 с.
- 55.Вдовюк В. И. Военно-педагогические качества офицера и пути их формирования. – М.: ВПА, 1971. – 271 с.

56. Витцлак Г. Основы психодиагностики. // Психодиагностика: теория и практика. Сборник статей. – М.: Прогресс, 1986, С. 4–10.
57. Власов Л.В., Сементовская В.К. Деловое общение. – Л.: Лениздат, 1980.
58. Волков А. Ф. Методологические проблемы оптимизации управления войсками: Учебное пособие. – М.: МО СССР, 1975. – 189 с.
59. Волков Ю.Г. Целостная личность: сущность и пути формирования. – Ростов-на-Дону, 1995. – 189 с.
60. Волковицкий Г. А. Мотивация военно-профессионального самосовершенствования офицеров. – М., 1994. – 53 с.
61. Выготский Л. С. Избранные психологические исследования. – М.: Изд-во АПН РСФСР, 1957. – 517 с.
62. Гаврилова Т. П. К вопросу об эмоциональной социальной децентрации. // Личность в системе коллективных отношений. – М., 1980.
63. Ганзен В.А. Системные описания в психологии. – Л.: ЛГУ, 1984. – 175 с.
64. Гозман Л.Я. Психология эмоциональных отношений. – М., 1987.
65. Гозман Л.Я., Алешина Ю.Е. Взаимосвязь отношения к себе и отношения к другим. // Вестник Моск. ун-та . – Сер. 14: Психология. – 1985. – №4.
66. Гостев А.А., Зазыкин В.Г. Тренинги по психологической саморегуляции и формированию профессионально важных качеств. – М.: ГКТР, 1988. – 61 с.
67. Государственная служба в России (опыт организации и кадрового обеспечения). – Нижний Новгород, 1994. – 212 с.
68. Государственная служба: организация, кадры, управление. Вып. второй. – М.: РАГС, 1995. – 232 с.
69. Грачев М. Суперкадры. – М.: Дело, 1993. – 208 с.

- 70.Грибанов В.П. Отношения личности как психологическая проблема. //Психологические аспекты социальных отношений личности. - Рязань, 1981.
- 71.Гуманистические тенденции в развитии непрерывного образования взрослых в России и США. – М., 1994. – 152 с.
- 72.Гусева А.С. Гуманитарные технологии в системе развития профессионализма госслужащих //Психология профессиональной деятельности кадров государственной службы. – М.: РАГС, 1996.- С. 86-118.
- 73.Гусева А.С., Козлов В.В. Прикладные психотехнологии в профессиональной деятельности. – М.:РАГС, 1993. – 201 с.
- 74.Давыдов В.В. Проблемы развивающего обучения. – М.:РАО, 1986. – 214с.
- 75.Давыдов В.В., Зинченко В.П. Принцип развития в психологии. //Вопросы философии.- 1981.- №12.
- 76.Давыдов Г.А. Социально-психологические условия повышения эффективности обучения в военном вузе. – М.: ВПА, 1977. – 162 с.
- 77.Данилин К.Е. Аутосоциометрическая методика. //Социально - психологический климат коллектива: Спецпрактикум по социальной психологии. - М., 1981.
- 78.Данилин К.Е. Восприятие межличностных предпочтений в группе: Автореф. дисс...канд. психол. наук. - М.,1984.
- 79.Деркач А.А. Реализация концепции "Я" в системе жизненных отношений личности. - М.: РАУ, 1993. – 137 с.
- 80.Деркач А.А. Социально-психологические основы совершенствования деятельности воспитателя: дисс.... докт. психол. наук. – Л.: ЛГУ, 1981. – 386 с.
- 81.Деркач А.А., Кузьмина Н.В. Акмеология: пути достижения вершин профессионализма. – М.:РАУ, 1993. – 31 с.

- 82.Деркач А.А., Орбан Л.Э. Акмеологические основы становления психологически и профессионально зрелости личности. – М., 1995. – 187 с.
- 83.Деркач А.А., Старовойтенко Е.В., Кривокулинский А.Ю. Реализация концепции "Я" в системе жизненных отношений личности (акмеологический аспект). – М., 1993. – 214 с.
- 84.Деркач А.А., Зазыкин В.Г. Психологические факторы эффективной профессиональной деятельности кадров госслужбы. //Психология профессиональной деятельности кадров государственной службы. – М.: РАГС, 1996. – С. 20-39.
- 85.Деркач А.А., Ситников А.П. Формирование и развитие профессионального мастерства руководящих кадров: социально-психологический тренинг и прикладные психотехнологии. – М.: Луч, 1993. – 71 с.
- 86.Джидарьян И.А. Психология общения и развитие личности. //Психология формирования и развития личности. – М., 1981.
- 87.Дробижева Л.М. Межличностные национальные отношения: основные черты и особенности. //Социологические исследования.- 1982.- №4.
- 88.Дударев В. В. Психологические условия эффективного овладения офицерами управленческой деятельностью: Дис. ... канд. психол. наук. – М.: ГАВС, 1992. – 204 с.
- 89.Дьяченко М. И., Кандыбович Л. А. Психология высшей школы: Особенности деятельности студентов и преподавателей вуза. – Минск: Изд-во БГУ, 1978. – 159 с.
- 90.Емельянов Ю. М. Активные методы социально-психологического обучения. – Л.:Наука, 1987. – 144 с.
- 91.Емельянов Ю.Н., Кузьмин Е.С. Теоретические и методические основы социально-психологического тренинга. – Л.: ЛГУ, 1985.
- 92.Железняк Л. Ф. Психология личности курсанта (слушателя).- В кн. "Психология и педагогика высшей военной школы". //Под ред. А. В. Барabanщикова. – М.: Воениздат, 1989. – С. 117 – 153.

93. Жуков Ю.М. Методические проблемы исследования межличностного восприятия в группе. // Межличностное восприятие в группе.-М.,1984.
94. Жуков Ю.М., Петровская Л.А. Проблема диагностики социально-перцептивной компетентности в педагогическом общении. //Активные методы обучения педагогическому общению и его оптимизации.- М.,1983.
95. Журавлев А. Л. Социально-психологические проблемы управления.- В кн.: Прикладные проблемы социальной психологии. – М., 1983. – С.46–57.
96. Забродин Ю.М. "Модель личности" в психодиагностике. - М.: Наука, 1994. - 116 с.
97. Зазыкин В.Г. Психолого-акмеологические исследования: основные понятия и категории.-Основы общей и прикладной акмеологии.// Под ред. А.А.Деркача. - М.: РАГС и Воен.акад. им.Дзержинского, 1995. - С.69-85.
98. Зазыкин В.Г., Чернышев А.П. Акмеологические проблемы профессионализма. - М.: НИИВО, 1993. - 47 с.
99. Зейгарник Б.В. Теории личности в зарубежной психологии. -М.: МГУ, 1982.
100. Зимняя И.А. Психологические аспекты организации устного пропагандистского общения и формирование социалистической личности. //Прикладные проблемы социальной психологии.-М.,1983.
101. Зинченко В.П., Смирнов С.Д. Методологические вопросы психологии. -М., 1983.
102. Капустин В.Б. Профессиональная компетентность советских офицерских кадров. – М., 1992. – 59 с.
103. Кидрон А. Умение общаться как фактор взаимодействия.//Взаимодействие коллектива и личности в коммунистическом воспитании.-Таллинн., 1979.

104. Кирчанская Ю.С., Третьяков В.П. Грамматика общения. - М., 1990.
105. Климов Е.А. Психология профессионала. - Москва-Воронеж, 1996. - 400 с.
106. Климов Е.А. Индивидуальный стиль деятельности в зависимости от типологических свойств нервной системы. -Казань: Изд-во Казан. ун-та, 1969. - 278 с.
107. Климов Е.А. Образ мира в разнотипных профессиях: Учебное пособие. - М.: МГУ, 1995. - 224 с.
108. Ковалев А. Г. Психология личности. - М.: Мысль, 1973. - 198 с.
109. Кокурина И.Г. Социально-психологические аспекты мотивации трудовой деятельности: Автореф. дис. ...канд.психол.наук.-М.,1985.
110. Кокурина И.Г. Социометрический тест. //Социально-психологический климат коллектива: Спецпрактикум по социальной психологии.-М.,1981.
111. Коломинский Я.Л. Психология взаимоотношений в малых группах: (Общие и возрастные особенности).-Минск,1976.
112. Коломинский Я.Л. Психология общения. - М.,1974.
113. Кон И.С. Социология личности.-М., 1967.
114. Конюхов Н. И. Психологические проблемы биографического исследования курсантов: дис. ... канд. психол. наук. - М.:ВПА, 1982. - 244 с.
115. Конюхов Н.И., Шаккум М.Л. Акмеология и тестология. - М., 1996. - 378 с.
116. Костинская А.Г. Зарубежные исследования группового принятия решений, связанных с риском. // Вопросы психологии. - 1976.-№5.
117. Костинская А.Г. Социально-перцептивные процессы в условиях группового принятия решений. //Вопр.психологии.-1984.-№1.
118. Краткий психологический словарь. //Под ред. А.В.Петровского, М.Г.Ярошевского. М., 1985.

119. Кроник А.А. Межличностное оценивание в малых группах.- Киев.,1982
120. Кудрявцев Т.В., Сухарев А.В. Влияние характерологических особенностей личности на динамику профессионального самоопределения. // Вопросы психологии. - 1985. - N 1. - С. 86-93.
121. Кузьмина Н. В. Методы системного педагогического исследования. – Л.: ЛГУ, 1980. – 149 с.
122. Кузьмина Н. В. Проблема отбора и профессиональной подготовки специалистов в Вузах. – Л., 1970. – 143 с.
123. Кузьмина Н. В. Профессионализм личности преподавателя. – М.: АПН, 1990. – 149 с.
124. Кузьмина Н. В., Реан А. А. Профессионализм педагогической деятельности. – СПб.: НИЦРТМ, 1993. – 52 с.
125. Кукосян О.Г. Профессиональные особенности познания людьми друг друга. //Научные сообщения советских психологов к XXI Международному психологическому конгрессу. -М.,1980.
126. Куницына В.Н. Восприятие подростками других людей и себя.- Л.,1972.
127. Кучинский Г.М. Психология внутреннего общения. - Минск, 1988.
128. Кэмпбелл Д.Т. Социальные диспозиции индивида и их групповая функциональность.//Психологические механизмы регуляции социального поведения .-М.,1979.
129. Лабунская В.А. Невербальное поведение (социально - перцептивный подход).- Ростов-на-Дону ,1986.
130. Лаптев Л. Г. Акмеологические основы оптимальной управленческой деятельности командира полка. – М.: РВСН, 1994. – 242 с.
131. Леонтьев А.А. Общение как объект психологического исследования. //Методологические проблемы социальной психологии. - М., 1975.
132. Леонтьев А.А. Психология общения. - Тарту., 1973.



133. Леонтьев А.Н. Деятельность. Сознание. Личность. М.: Политиздат, 1977. - 303 с.
134. Ломов Б. Ф. Личность в психологии с позиций системного подхода. //Психологический журнал. – 1987. – № 1. –С. 12–19.
135. Ломов Б. Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии. – М.: Наука, 1984. – 448 с.
136. Ломов Б. Ф. О системном подходе в психологии. //Вопросы психологии, 1975. – № 2. – С. 31–45.
137. Ломов Б.Ф. Общение и социальная регуляция поведения индивида. //Психологические проблемы социальной регуляции поведения. - М., 1976.
138. Ломов Б.Ф. Общение как проблема общей психологии. //Методологические проблемы социальной психологии. - М., 1975.
139. Ломов Б.Ф. Особенности познавательных процессов в условиях общения. //Психологический журнал.-1980.-Т.1.-№5.
140. Лутошкин А.Н. Методика исследования эмоциональных коммуникаций в группе. //Сборник научных трудов.Вып.39.-Ярославль,1975.
141. Ляудис В.Я. Структура продуктивного учебного взаимодействия //Психолого-педагогические проблемы взаимодействия учителя и учащихся.-М.,1980.
142. Максимов С.В. Методика Т.Лири в исследовании представлений человека о себе и о других.// Методы исследования межличностного воспитания.-М.1984.
143. Маркова А. К. Психология профессионализма. – М.: Знание, 1996. – 308 с.
144. Маслоу А. Самоактуализация (Психология личности). – М., 1982. – 291с.
145. Межличностное восприятие в группе. /Под ред. Г.М.Андреевой, А.И.Донцова.-М.,1981.

146. Мельников В.М., Ямпольский Л.Г. Введение в экспериментальную психологию личности. - М.: Просвещение, 1985. -319 с.
147. Мерлин В.С. Психология индивидуальности. - Москва-Воронеж, 1996. - 445 с.
148. Мерлин В. С. Очерк интеллектуального исследования индивидуальности. – М., 1986. – 182 с.
149. Методы исследования межличностного восприятия: Спецпрактикум по социальной психологии. //Под ред. Андреевой, В.С.Агеева.-М., 1984.
150. Мика С. Социальная психология. Варшава, 1985.
151. Михайловский В. Г. Акмеологические основы профессионального становления офицерских кадров (Монография). – М.: РАГС, ВА им. Ф. Э. Дзержинского, 1995. – 260 с.
152. Михайловский В. Г. Организационно-педагогические основы профессионального становления офицерских кадров: дис. ... докт. пед. наук. –М.: РАГС, 1995. – 360 с.
153. Михайловский В. Г. Основы управленческой подготовки курсантов высших военных командно-инженерных училищ. //Научно-методические материалы Серпуховского ВВКИУ. – Серпухов: РВСН, 1995. – С. 62 – 68.
154. Москаленко А.Т., Сержантов В.Ф. Смысл жизни и личность. - Новосибирск, 1989. - 213 с.
155. Мясищев В.Н. Психология отношений. - Москва-Воронеж, 1995. - 312 с.
156. Мясищев В. Н. Структура личности и отношение человека к действиям. – М.: АПН РСФСР, 1956. – 257 с.
157. Немов Р.С. Методика комплексной многофакторной оценки социально-психологического климата коллектива.//Актуальные проблемы формирования и воспитания активности.-Рига, 1979.

158. Немов Р.С. Стратометрическая концепция и проблемы групповой эффективности. //Психологическая теория коллектива.-М.,1979.
159. Немов Р.С. Психология образования. - М., 1994.
160. Никонов В.А. и др. Государственная служба Российской Федерации: становление, кадровое обеспечение. - М.: РАУ, 1994. - 34 с.
161. Новиков М.А., Лосев А.А., Макаров Ю.А., Быстрицкая А.Ф. Психофизические корреляты совместимости и сплоченности малой группы. //XV совещание постоянно действующей рабочей группы по космической биологии и медицине по программе "Интеркосмос": Тезисы.- Бухарест,1982.
162. Новикова Е.В. О некоторых характеристиках общения между супругами.//Семья и формирование личности.-М.,1981.
163. Нойман Р. Особенности межличностного восприятия в международных трудовых коллективах: Автореф. Дис. ...канд.психол.наук.-М.,1985
164. Ньюком Т. Исследование согласия. //Социология сегодня: Проблемы и перспективы.-М.1965.
165. Обозов Н.Н. Общение в малых группах. //Социальная психология.-Л.-1979.
166. Обозов Н.Н. Межличностные отношения.-Л.,1979.
167. Общая психодиагностика. //Под ред. Бодалева А.А. и Столина В.В. - М.: МГУ, 1987. - 347 с.
168. Общение и деятельность. //Под ред. Г.М.Андреевой, Я.Яноушека.- Прага,1981.
169. Оконешникова А.П. Стереотипы представления о людях другой этнической группы. //Личность в системе общественных отношений: Социально-психологические проблемы в условиях развитого социалистического общества.-М.1983.
170. Ори Ю.А. О социометрических тестах выбора и перцепции. //Советская педагогика и школа. -Вып.2.-Тарту.-1970.

171. Основы социально-психологической теории. //Под ред. А.А.Бодалева и А.Н.Сухова. - М.: МПА, 1995. - 420 с.
172. Основы общей и прикладной акмеологии. //Под ред. А.А.Деркача. - М.: РАГС и ВА им.Дзержинского, 1995. - 387 с.
173. Панасюк А.Ю. Управленческое общение: практические советы. -М.: Экономика, 1990.-112с.
174. Панферов В.Н. Восприятие и интерпретация внешности людей. //Вопросы психологии .-1974.-№2.
175. Панферов В.Н.,Чугунова Э.С. Групповая оценка личности. //Методы социальной психологии.-Л.1977.
176. Папкин А.И. Психологические исследования проявлений эмоциональной идентификации личности в коллективе: Автореф.дис. ... канд. психол. наук.-М.,1975.
177. Парыгин Б.Д. Основы социально-психологической теории.- М.: Мысль, 1971.
178. Пашукова Т.И. Экспериментальная методика исследования способности к децентрации. //Методы исследования межличностного воспитания.-М.,1984.
179. Петренко В.Ф. Введение в экспериментальную психосемантику: Исследование форм репрезентации в обыденном сознании.- М.,1983.
180. Петровская Л.А. Компетентность в общении. - М., 1989.
181. Петровская Л.А. Обратная связь как феномен социально - перцептивных процессов в группе. //Межличностное восприятие в группе.- М.,1981.
182. Петровская Л.А. Социально-психологический тренинг как способ оптимизации социально - перцептивных процессов в группе.//Межличностное восприятие в группе.-М.,1981.
183. Петровская Л.А., Соловьева О.В., Обратная связь в межличностном общении. // Вести.Моск.ун-та.-Сер.14.-Психология.-1982.-№3.

184. Петровский А.В. Еще раз об устойчивости личности, независимости и конформности. //Вопр.психологии.-1975.-№2.
185. Петровский А.В. К проблеме диагностики уровня развития межличностных отношений. //Экспериментальные методы исследования личности в коллективе.-Даугавпилс,1985.
186. Петровский А.В. Опыт построения социально-психологической концепции групповой активности. //Вопр.психологии.-1973.-№8.
187. Петровский В.А. Личность в психологии.-М.- Ростов-на-Дону: изд-во Феникс.- 1996.-512с.
188. Платонов И. К. Структура и развитие личности. – М., 1986. – 167 с.
189. Платонов К. К. Вопросы психологии труда. – М.: Медицина, 1979. – 218 с.
190. Платонов К.К. Метод обобщения независимых характеристик в социальной психологии. //Методология и методы социальной психологии.-М.,1977.
191. Пономарев Я.А. Роль непосредственного общения в решении задач, требующих творческого подхода. //Проблема общения в психологии.-М.1981.
192. Похилько В.И., Федотов Е.О. Техника репертуарных решеток в экспериментальной психологии личности. //Вопр.психологии.-1984.-№3.
193. Прикладные проблемы социальной психологии. //Под ред. Е.В.Шороховой. - М.: Наука, 1983. - 296 с.
194. Проблема общения в психологии . Под ред.Б.Ф.Ломова.-М.,1981.
195. Проблема речевого воздействия на аудиторию в зарубежной социально-психологической литературе. //Под ред. Б.М.Фирсова, Ю.А.Асеева.-Л.-1973.
196. Психологические механизмы регуляции социального поведения. //Отв. ред. Бобнева М.И., Е.В.Шорохова. - М.: Наука, 1979. - 335 с.

197. Психология формирования и развития личности. //Под ред. Л.И.Анциферовой. - М.: Наука, 1981. - 263 с.
198. Психология и педагогика управленческой деятельности командира (военного инженера). Часть 1: Психологические проблемы управленческой деятельности. //Под ред. В.В. Кирилина, Л. Н. Уварова. – М.: ВА им. Ф. Э. Дзержинского, 1995. – 230с.
199. Родыгина Л.Н. Методика выявления эмоционального состояния как фактора принятия роли в ролевой игре. //Методы исследования межличностного воспитания.-М.,1984.
200. Рубинштейн С. Л. Методологические и теоретические проблемы психологии. – М.: Наука, 1969. – 179 с.
201. Рубинштейн С. Л. Основы общей психологии. 3-е изд. – М.: Педагогика, 1989. – 432 с.
202. Рубинштейн С. Л. Принципы и пути развития психологии. – М.: АН СССР, 1959.– 194 с.
203. Рубцов В.В., Гузман Р.Я. психологическая характеристика способов организации совместной деятельности учащихся в процессе решения задач. //Вопр.психологии.-1983.-№5.
204. Руус В. Значение престижности коммуникатора для эффективности речевого воздействия. //Смысловое воспитание речевого сообщения.- М.,1976.
205. Савонько Е.И. Возрастные особенности соотношения, ориентации на самооценку и оценку другими людьми.-М.,1972.
206. Саркисян Ш.В. особенности познания людьми друг друга в условиях совместной деятельности ( на материале производственных коллективов промышленного предприятия): Автореф. Дис. ... канд.психол.наук.- М.,1980.

207. Семенова З.Ф. Влияние роли и статуса на процессы социальной перцепции и восприятия информации. //Экспериментальная и прикладная психология.Вып.4.-Л.,1971.
208. Синягин Ю.В. Психология внутриорганизационных отношений. - М.: РАГС, 1995. - 111 с.
209. Соковник В.М. О природе человеческого общения: (Опыт философского анализа).-Фрунзе.,1974.
210. Соловьева О.В. Методика изучения межличностной обратной связи. //Методы исследования межличностного восприятия.-М.,1984.
211. Соловьева О.В. Обратная связь в межличностном общении. - М., 1992.
212. Соловьева О.В. Специфика обратной связи в межличностном общении (в процессе становления временных юношеских коллективов): Автореф.дис. ...канд.психол.наук.-М.,1985.
213. Степанов С.Ю., Полищук О.А., Семенов И.Н. Развитие рефлексивной компетентности кадров управления. - М.: РАГС, 1996. - 81 с.
214. Степанов С. Ю., Семенов И. Н. Рефлексивно-инновационный процесс: модель и метод изучения. //Психология творчества: общая, дифференциальная, прикладная. – С. 54-91.
215. Стефаненко Т.Г. Социальные стереотипы и межличностные отношения. //Общение и оптимизация совместной деятельности. - М., 1987.
216. Суходольский Г.В. Основы математической статистики для психологов. – Л.: ЛГУ,1972.—429с.
217. Указ Президента Российской Федерации от 3.06.1993 г. "О первоочередных мерах по организации системы государственной службы в Российской Федерации".
218. Указ Президента Российской Федерации от 11.01.1995 г. "О государственных должностях Российской Федерации".

219. Указ Президента российской Федерации от 20.10.1993 г. "Об основных началах организации государственной власти в субъектах Российской Федерации".
220. Федеральный Закон "Об основах государственной службы Российской Федерации". Принят Государственной Думой 5.07.1995 г.
221. Федоренко С. А., Петров В. А. Использование новых информационных технологий в системе профессионального отбора абитуриентов. //Материалы научно-методической конференции ВИПС "Внедрение педагогических технологий в образовательный процесс ВИПС : проблемы и пути решения" 22 – 24 апреля 1997 г. – Орел: ВИПС, 1997. – С.54 – 61.
222. Федотова Н.Ф. Познание людьми друг друга в совместной деятельности. //Теоретические и прикладные проблемы психологии познания людьми друг друга.-М.,1979.
223. Фельдштейн Д.И. Психология развивающейся личности. Москва-Воронеж, 1996. - 512 с.
224. Фельдштейн Д.И. Проблемы развития личности в современных условиях.// Мир психологии и психология в мире. - 1995. -N 2. - С.5-11.
225. Фирсов Б.М. Пути развития средств массовой коммуникации: (Социологические наблюдения).-Л.:ЛГУ,1977.
226. Фромм Э. Человек для себя. -Минск: Коллегиум, 1992. -253 с.
227. Хараш А.У. Восприятие человека как воздействие на его поведение. //Психология межличностного познания.-М.,1981.
228. Хараш А.У. Личность, сознание и общение: к обоснованию инттер-субъективного подхода в исследовании коммуникативных воздействий. //Психолого-педагогические проблемы общения.-М.,1979.
229. Хараш А.У. Социально-психологические механизмы коммуникативного воздействия: Автореф.дис. ...канд.психол.наук.-М.,1983.



230. Хломов Д.Н. Особенности восприятия межличностных взаимодействий больными шизофренией. //Журнал невропатологии и психиатрии им С.С.Корсакова.-1984.-Т.84.-Вып.12.
231. Хьелл Л.Зиглер Д. Теории личности (Основные положения, исследование и применение). - СПб.: Питер Пресс, 1997.
232. Цуканова Е.В. Влияние межличностных отношений на процесс общения в условиях совместной деятельности. //Проблема общения в психологии.-М.,1981.
233. Шадриков В. Д. Проблемы системогенеза профессиональной деятельности. - М.: Наука, 1982. - 189 с.
234. Шадриков В. Д. Психология деятельности и способности человека: Учебное пособие. 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Логос, 1996. - 320 с.
235. Шадриков В.Д., Дружинин В.Н. Формирование подсистемы профессионально важных качеств в процессе профессионализации. //Проблемы индустриальной психологии. - Ярославль: ЯрГУ, 1979. - С.3-18.
236. Шерковин Ю.А. Психологические аспекты массовых информационных процессов.-М.,1973.
237. Щедрина Е.В. Референтность как характеристика системы межличностных отношений. //Психологическая теория коллектива.-М.,1979.
238. Щепаньский Я. Элементарные понятия социологии. -М., 1969.
239. Экспериментальные методы исследования личности в коллективе: Тезисы всесоюзной научно-методической конференции. //Под ред. А.В.Петровского, В.А.Петровского .- Даугавпилс,1985.
240. Юдин Э. Г. Системный подход и принцип деятельности. - М.: Наука, 1978. - 212с.
241. Юнг К. Психологические типы. - М., 1924.
242. Юревич А.В. Причинная интерпретация в процессе социального воспитания: автореф. дис. ...канд.психол.наук.-М.,1984.

243. Яблокова Е.А., Боровикова Н.В. Инновационные технологии социально-ориентирующего и профессионально-развивающего обучения. Развивающаяся психология – основа гуманизации образования. – М.: Российское психологическое общество, 1998. – Часть 1. – 288 с.
244. Ядов В.А. О диспозиционной регуляции социального поведения личности. //Методологические проблемы социальной психологии.- М.,1975.
245. Ядов В.А. Стереотип социальный. //Философский энциклопедический словарь.-М.,1983.
246. Якобсон С.Г. Взаимоотношения детей в совместной деятельности. //Взаимоотношения детей в совместной деятельности и проблемы воспитания.-М.,1976.
247. Яноушек Я. Коммуникация трех участников совместной деятельности. //Проблема общения в психологии.-М.,1981.
248. Яноушек Я. Проблема общения в условиях совместной деятельности.// Вопр.психологии.-1982.-№6.
249. Ярошевский М.Г. О категориальном аппарате развития психологического знания. //Вопросы психологии. - 1973. - N 3. - С.11-23.
250. Amir Y. Contact hypothesis in ethnic relations. // Psychol. Bull. - 1969. - V. 76.
251. Arrow K. J. Social choice and individual values. - N. Y., 1963.
252. Atkinson S.W. An introduction to motivation. - Princeton. - N.3., 1964. - 360 p.
253. Bales R. F. Interaction process analyses. - Chicago, 1950, 1976.
254. Brown R. Social psychology. - N.Y., 1965. - 303 p.
255. Diab L. N. A study of intergroup and intragroup relations among experimental ly produced small groups. // Genetic psychology monographs, 1970, N 82.

256. Erickson P. Talking - down: Some cultural sources of miscommunication in interracial interview. //Nonverbal behavior: Applications and cultural implications. - N.Y., 1979.
257. Ewen R.B. Introduction to theories of personality. N.Y., 1980.
258. Fisher B.A. Small group decision making: Communication and group process. - N. Y., 1979.
259. Guilford 3.P. Personality. - N.Y.: Me.Crow-Hill, 1959.
260. Hackman J. R., Morris C. G. Group tasks, group interaction process and group performance effectiveness: A review and proposed integration. //Advances in experimental social psychology, v.8. - N.Y., 1976.
261. Hartshotn M., May M.A., Mailer S.B. Studies in the Nature of character: II.Stadies in service and self-contral. N.Y.: Wiley, 1929.
262. Hill G. W. Groups versus individual performance: Are  $N + 1$  heads better then one. //Psychol. Bull. - 1982. - V.91.
263. Inhelder B. Developmental Psychology. //Annual Review of Psychology. - 1957. - V.8.
264. Lazarsfeld P., Berelson B., Gaudet E. The peoples choice. - N.Y., 1948.
265. Levine J. M., Stein H. Groupcom: A computer program for investigating social processes in small groups. //Behav. Res. Meth. Instrum. - 1978. - V.10.
266. Nisbett R., Ross L. Human Inferenc: Strategies and shortcoming of social judgement. - New Jersey, 1980.

## **ПРИЛОЖЕНИЕ**

# ИТОГОВАЯ АНКЕТА УЧАСТНИКА ПСИХОЛОГО- АКМЕОЛОГИЧЕСКОГО ТРЕНИНГА

Варианты ответов	Полно- стью уда- лось	В об- щем уда- лось	Час- тично уда- лось	Почти не уда- лось	Совер- шенно не уда- лось
Понимание собственного поведения как участника					
Лучшее понимание других людей					
Выработка умений анализа конфликтных ситуаций (причин и мотивов конфликта и т.д.)					
Развитие навыков прогнозирования и преодоления конфликтов					
Развитие навыков выделения психологических типов личности офицера налоговой полиции, склонных к неустойчивости и конфликтному поведению					
Овладение психологическими моделями ведения индивидуальной воспитательной работы с выявленными психологическими типами офицеров.					
Умение измерять и анализировать психологический климат в коллективе					
Более высокий самоконтроль и умение воздействовать на свои отношения с другими людьми					
Умение вести беседу, излагать и аргументировать свою точку зрения					
Умение убеждать, излагать свои мысли доказательно и четко					
Приобретение знаний и умений в сфере общения					

## ОСОБЕННОСТИ МЕЖЛИЧНОСТНОГО ОБЩЕНИЯ В ФОРМЕ ПЕРЕГОВОРОВ.

В начале 80-х годов текущего столетия малоизвестные гарвардские учёные Роджер Фишер и Уильям Юри, можно сказать, открыли глаза человечеству, сделав одно из "открытий века". Оказывается, мы всю жизнь только тем и занимаемся, что ведем переговоры при решении личных, бытовых, общественных, государственных, международных вопросов. и там, где требуется согласие двух или нескольких сторон.

В нашем беспокойном мире конфликты - это "бурно развивающаяся индустрия", разногласия наслаиваются друг на друга, противоречия кажутся непримиримыми. "Свои" и "чужие" по расовому, национальному, религиозному, политическому, экономическому и многим другим признакам. Богатые и бедные, сытые и голодные, правдолюбцы и угнетатели, левые и правые, консерваторы и радикалы, либералы и сторонники сильной власти, всех не перечислишь, видят мир по-своему, стремясь переделать его на свой лад. Как хлеб, как воздух нужен общий вектор движения, который уравнивал бы разнодействующие силы, снижал уровень конфронтации. Таким незаменимым средством являются переговоры.

Анализ имеющихся материалов, публикаций в средствах массовой информации, стенограммы совещаний, впечатлений участников позволяет выделить ряд негативных обстоятельств, снижающих эффективность процесса переговоров:

— нередко общий невысокий общекультурный уровень участников, слабое знание признанных стереотипов цивилизованного поведения, особенностей этики межличностного общения, затрудняющего установление

доверительных и продуктивных отношений между лицами, ведущими переговоры;

- неумение снижать фон обсуждения спорных вопросов, "выпустить пар" у наиболее экспансивных участников переговоров, отсюда торопливость, "перескакивание" с одного вопроса на другой, дискретность, незавершённость обсуждения позиций;

- отсутствие способности полностью выслушать противостоящую сторону, суть её условий, систему доводов и опровержений, всю её аргументацию, логику рассуждений, понять до конца, чего она добивается по существу;

- непонимание важности мысленно встать на позицию противостоящей стороны и осознать мотивы её требований, возможные способы их удовлетворения в ходе переговоров, приемлемые для обеих сторон;

- выдвижение в качестве предмета спора явно неприемлемых требований, не учитывающих предел компетенции и возможностей другой стороны, апелляция к вышестоящим инстанциям в случаях, когда можно решить вопрос на более низком уровне;

- распространённость "запрещённых приёмов" ведения дискуссии, переход "на личности", отсутствие заранее обговоренных процедур диалога и его временных характеристик, признанных сторонами "правил игры", что помогает ввести обсуждение в русло действенного обсуждения спорных проблем;

- недооценка прямых переговоров сторон в особо острых конфликтных ситуациях, когда роль посредника оспаривается с той и другой стороны, что нередко приводит к ненужному обострению ситуации, к ее эскалации, поскольку переговоры осложняются эффектом "испорченного телефона", искажением информации в ходе многосторонних переговоров;

- отсутствие чувства моральной ответственности за исполнение достигнутых договоренностей, согласимся, "а там видно будет по обстоя-

тельствам", немотивированный отказ от согласованных решений, отсутствие стабильности в этой стадии договорной практике.

Но знает ли закон вообще устную или письменную форму обращения к лицам, совершающим преступление? Обратимся к Закону Российской Федерации "О милиции", принятому Верховным Советом России 18 апреля 1991 г. В статье 11 закреплено право милиции : "требовать от граждан и должностных лиц прекращения преступления". Далее, милиция обязана согласно статьи 12 этого Закона предупреждать о намерении использовать применение физической силы, специальных средств или огнестрельного оружия, если "ненасильственные способы" не достигли положительного результата в деле пресечения преступлений, задержания лиц, их совершивших, преодоления противодействия законным требованиям (статья 13). Таким образом, законодатель допускает возможность контакта с преступниками в виде устных или иных по форме к ним обращений и ждет ответных реакций. Более того он в соответствии с тем же Законом делает различия в "ненасильственных способах" борьбы с преступностью и применением физической силы, в том числе "боевых приемах борьбы", отводе последним место лишь в том случае, когда первые не привели к желаемому результату (ст.13 Закона ).

Переговоры с преступниками несут черты явно ненасильственного образа действия в достижении задач по защите жизни, здоровья, прав и свободы граждан, собственности, интересов общества и государства и иных противоправных посягательств, не содержит признаков мер принуждения (ст.1 Закон "О милиции"). Между тем они на практике позволяют успешно решать эти задачи.

Оперативные мероприятия не являются объектом уголовно - процессуальной регламентации.



Таким образом, использование переговоров с преступниками сотрудниками органов дознания не противоречит нормам УПК, если они направлены на предупреждение и пресечение преступлений.

В ходе переговоров с преступниками наиболее часто используются три вида эмоциональных проявлений человека.

Альтруистические эмоции. Экспериментами экспериментальной биологии установлено, что альтруизм как потребность в содействии, помощи, покровительстве другим, чувство участия и жалости играют важнейшую роль в эволюции. Оказалось, что популяция живых существ, не только человека, "в которых индивиды проявляют самопожертвование ради пользы других, оказываются в более выгодных условиях, чем те, члены которых прежде всего заботятся о собственном благополучии. "Альтруизм преобладает над эгоизмом".<sup>1</sup> Эта фундаментальная доминанта человеческой психики должна максимально использоваться в ходе переговоров с преступниками. Несмотря на то, что среди преступников немало циничных, безнравственных и бесчеловечных людей, привлечение их внимания к страданиям заложников, подчёркивание естественных привязанностей к родителям, детям, друзьям и близким, ответственности перед женщинами должна быть лейтмотивом высказываний стороны, представляющей правоохранительные органы.

Глорические эмоции непосредственно связаны с естественной потребностью в самоутверждении, с чувством удовлетворения тем, что "как бы вырос в собственных глазах, повысил ценность своей личности"<sup>2</sup>. Поэтому элементы "поощрения", содержащие положительные оценки отдельных черт личности преступников, любые шаги в сторону разрешения кон-

---

<sup>1</sup> См. Подробнее. Буржуазная философская антропология XX века. - М.: Наука, 1986. - С.182.

<sup>2</sup> Додонов Б.И. Эмоция как ценность. М.: Политиздат, 1978. - С.111.

фликта, указания на молодость, неопытность, вину организаторов и подстрекателей обязательно должны включаться в речевую ткань диалога. Замечено, что особое значение имеют подчёркивание мужских эталонов поведения, чести и достоинства, верности данному слову и т.д.

И, наконец, необходимо умело использовать важнейший инструмент адаптивного поведения, глубоко заложенные в инстинктивную структуру психики человека - страх, неподвластный зачастую словесно-логическому мышлению, находящийся в "нижних этажах" мозга. "Так же древние струны, которые вибрировали в связи с примитивными инстинктами животных, продолжают вибрировать и звучать в глубинах организма человека"<sup>1</sup>. Страх как осознание ответственности за свои действия перед возможной гибелью от применения правоохранительными органами силы, как бы он не маскировался, сотрясает всё существо преступника.

Отсюда в ходе переговоров преступники должны осознавать всю реальность последствий возможного применения силы, серьёзность предупреждения о возможности её применения в соответствии с требованиями закона. В сущности говоря, комбинациями этих факторов воздействия на эмоции и рациональное мышление составляют основную "фонд" психологического влияния. Вариации их неисчислимы и зависят от специфики ситуации, особенностей личности преступников, психологической изобретательности переговорщика.

Испытанным приёмом получения психологического выигрыша является использование возможностей рефлексии, т.е. отрасли знания, рассматривающих интеллектуальные возможности человека, понять другого через включение своего "Я" в образ мысли, оценок ситуации, индивидуальных черт личности другого.

---

<sup>1</sup> Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии. - М., 1946. - С.116.

Понять "изнутри" другого - ход его мыслей, эмоции, страхи и ожидания, уверенность в одном и радость в другом - означает уже известную степень управления поступками другого человека. "Поставь себя на место преступника" - этот совет обязательно должен содержаться в рекомендациях по психологическим аспектам ведения диалога с преступниками.

Переговоры ведутся, как правило, с группами преступников. "Слабым звеном", связывающим членов преступной группы является, во-первых, обязательное наличие в ней индивида, или нескольких индивидов, уступающих лидеру, другим участникам в силе характера, степени агрессивности, страдающим "трусостью" в обыденном понимании этого слова. Во-вторых, обязательным наличием чувства взаимного недоверия и подозрительности, усугубленного экстремальностью ситуации, в-третьих, (если группа больше 2-3 человек) наличием цепи взаимоотношений "двойных притяжений парных форм", которые позволяют рассчитывать на "разрыв" связей, объединяющих группу. Отсюда важность диагностирования индивидуальных качеств членов преступной группы, выявление сильных и слабых черт характера, сил отталкивания и притяжения в межличностных отношениях.

Особая затрудненность контактов в условиях переговоров объясняется рядом обстоятельств. Среди них - весьма частое отсутствие визуального общения, стороны не видят друг друга, участники переговоров не воспринимают друг друга физически. Отсюда мощный источник информации - прямое наблюдение за личностью - отсутствует. По косвенным признакам, по речевому потоку, по конструкции фраз, по содержанию высказываний лицо, представляющее правоохранительные органы, может судить о психологическом "самочувствии" другой стороны, в каком направлении идут переговоры: к согласию или к тупику. Такое положение заставляет обратиться к возможностям психолингвистического анализа, той

"словесной агрессии", которая проявляется в речевом потоке преступников.

Таким образом, переговоры с преступниками требуют развития продуктивного мышления переговорщиков, всех, кто становится причастным к этому важному делу, поиска наиболее эффективного пути в достижении цели, творческого решения возникших задач. В этом случае, как писал известный психолог С.Л. Рубинштейн, "мышление в ходе рассуждений добывает новые и новые данные, выходящие за пределы исходных условий и, используя их, приходит ко всё новым и новым выводам в силу того, что включая объекты исходных положений во всё новые связи, оно как бы поворачивает их каждый раз новой стороной, открывает и как бы черпает из них всё новые свойства и отношения"<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии. - М, 1946.- С.323.