

Частное образовательное учреждение высшего образования
«Вятский социально-экономический институт»

На правах рукописи

КАРДАНОВ АЛИМ РУСЛАНОВИЧ

**ФОРМИРОВАНИЕ
НАВЫКОВ КОММУНИКАЦИИ С ПОДРОСТКАМИ
У СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ**

5.8.1 – Общая педагогика, история педагогики и образования

ДИССЕРТАЦИЯ
на соискание ученой степени
кандидата педагогических наук

Научный руководитель:
Александрова Наталья Сергеевна
доктор педагогических наук, профессор

Киров – 2025

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	3
ГЛАВА I. Теоретические основания формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников органов внутренних дел	
1.1. Характеристика, специфика и структура навыков коммуникации с подростками у сотрудников органов внутренних дел	17
1.2. Обоснование модели формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних на курсах повышения квалификации	39
Выводы по первой главе	63
ГЛАВА II. Опытнo-экспериментальная работа по формированию навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних	66
2.1. Анализ уровня сформированности навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних на курсах повышения квалификации	
2.2. Реализация педагогических условий формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников органов внутренних дел на курсах повышения квалификации	90
2.3. Сравнительный анализ результатов исследования по формированию навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних	115
Выводы по второй главе	136
Заключение	141
Библиографический список	144
Приложения	171

Введение

Актуальность темы исследования. Главной задачей деятельности сотрудников органов внутренних дел является предупреждение противоправного поведения гражданского населения, профилактирование нарушений социальной стабильности и развития негативных общественных настроений. Особую значимость в решении этих задач приобретает обучение сотрудников органов внутренних дел коммуникации с разными категориями населения, в том числе с подростками.

Сотрудники патрульно-постовой службы, участковые и сотрудники отдела по делам несовершеннолетних по своим должностным обязанностям периодически вступают в коммуникацию с подростками. Именно лица, вошедшие в период подростничества, часто являются особенно неустойчивыми к негативным влияниям, в результате чего возрастают риски возникновения социально деструктивных ситуаций. Эти особенности повышают значимость формирования у сотрудников внутренних дел навыков коммуникации с данной категорией населения, основанных на понимании специфики возрастного развития, факторов и предпосылок подростковых девиаций, умениях учитывать индивидуальную специфику каждого подростка и соответственно выстраивать и реализовывать модель общения.

Однако практику развития и реализации таких навыков ограничивает ряд факторов. С одной стороны, в обществе происходит переосмысление деятельности сотрудника полиции как защитника интересов граждан и гаранта стабильности социума, поддерживается идея его непрерывного профессионального развития, что нашло отражение в образовательном процессе ведомственных вузов (С.Я. Батышев, В.Я. Кикоть, А.М. Новиков и др.) и в ряде документов (Национальная доктрина образования в Российской Федерации до 2025 г., Федеральный закон РФ «О полиции»). С

другой стороны, у населения все еще нет устойчивого доверия к представителям полиции как защитникам и гарантам безопасности личности, что подтверждается социологическими исследованиями: треть населения (32%) не доверяет полиции (опрос Всероссийского центра изучения общественного мнения)¹.

Особенно часто такое отношение к полиции встречается у подростков, которые живут в неблагополучной среде, у которых неустойчивая тревожная система ценностных ориентиров, негативное отношение к взрослым. Поэтому формирование коммуникативных навыков у сотрудников органов внутренних дел должно сопровождаться развитием у них умения выстраивать доверительные, открытые отношения с подростками, учитывая возможное негативное восприятие ими деятельности полицейского.

Необходимо принять во внимание, что даже у вполне благополучных подростков сформированы модели коммуникации, существенно отличающиеся от многих привычных схем общения у взрослого населения. В психологических и социально-психологических исследованиях отмечается рост количества детей с выраженной социальной депривацией, отсутствием развитости необходимых для их возраста социальных умений, настороженностью в ситуациях реального взаимодействия. Так, в исследованиях Н.Е. Харламенковой и Д.А. Никитиной указывается на несовпадение оценок переживаний и копинга подростков у взрослых и самих подростков. Связываются все эти признаки с сильнейшим влиянием цифровой среды, которая «виртуализирует» реальность субъекта и ограничивает опыт формирования успешных навыков общения у подростков.

¹ <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/professija-policeiskii-1>.

Значительно усложняет решение задачи развития навыков взаимодействия с подростками у сотрудников органов внутренних дел тот факт, что у представителей полиции наблюдается недооценка необходимости специального образования в вопросах организации коммуникации с подростками. Подобное положение дел объясняется тем, что любой навык коммуникации действительно является продуктом практики, а его развитие в этом плане носит спонтанный характер. Однако, когда речь идет о профессиональных навыках, необходима системная подготовка, развивающая научно обоснованные представления и соответствующий опыт. Наиболее успешно такая подготовка может осуществляться в системе дополнительного профессионального образования. Тем не менее анализ существующих программ повышения квалификации и переподготовки сотрудников органов внутренних дел показал, что они направлены на развитие преимущественно юридических знаний и клиентоориентированных компетенций, а доля учебных дисциплин, формирующих коммуникативные компетенции для взаимодействия с детьми и подростками, не превышает 3%. При этом сотрудники полиции, охраняя общественный порядок и обеспечивая общественную безопасность, почти ежедневно взаимодействуют с подростками, решая вопросы профилактики правонарушений и пресечения преступлений среди несовершеннолетних.

Степень изученности темы исследования. В настоящее время в педагогической науке накоплен определенный объем научных исследований по проблеме коммуникации (Г.С. Батищев, А.А. Бодалев, Л.П. Бueva, Л.С. Выготский, И.А. Зимняя, М.С. Каган, А.Н. Леонтьев, Б.Ф. Ломов, В.Н. Мясищев, Л.А. Петровская, А.А. Реан, С.Л. Рубинштейн и др.), в которых проанализированы функции и структура коммуникации, рассмотрены социально-психологические аспекты межличностного общения субъектов.

В контексте нашего исследования особый интерес представляют работы, в которых раскрывается социальная роль межличностных отношений субъектов общения, а также основные положения коммуникативно-деятельностного подхода (Р.А. Валеева, В.Ю. Додонов, В.А. Кан-Калик, А.А. Леонтьев и др.).

В свете рассматриваемого вопроса важное значение приобретают работы в области дидактики (А.А. Вербицкий, В.В. Гузеев, А.М. Новиков, Д.А. Новиков, В.В. Краевский, И.И. Логвинов, М.И. Махмутов, В. Окунь, И.М. Осмоловская, В.А. Ситаров, А.П. Тряпицына, А.И. Уман, Д.В. Чернилевский и др.); повышения квалификации (М.Т. Громкова, С.И. Змеев, И.А. Колесникова, Ю.Н. Кулюткин и др.); профессионального обучения сотрудников полиции (А.И. Алексеев, И.В. Горлинский, М.А. Ерофеева, В.Я. Кикоть, А.Д. Лазукин, Л.Н. Лазуткина, О.М. Овчинников, А.М. Столяренко, И.В. Ульянова и др.); особенностей коммуникативной компетентности сотрудников органов внутренних дел (Э.В. Зауторова, Ф.Ч. Коблов, П.В. Кустов, В.А. Маркович, О.А. Осипенок, А.Ю. Панасюк, А.И. Папкин, К.Д. Пашенцева, А.Н. Сухов, И.В. Ульянова, Л.Б. Филонов, А.М. Шамаев, Ю.А. Шаранов и др.).

В последние десять лет научный интерес ученых сосредоточился на следующих аспектах: развитие социально-коммуникативной компетентности сотрудников (Е.А. Попова), совершенствование профессионального образования сотрудников МВД (Ф.Ч. Коблов, О.Н. Миронкина), формирование морально-психологической устойчивости курсантов и сотрудников органов внутренних дел (М.А. Сибирко, Э.Т. Хайруллова). Однако анализ работ в области развития профессиональных компетенций у сотрудников органов внутренних дел показал, что рассматриваемый нами аспект проблемы недостаточно изучен, отсутствует системное исследование проблемы как педагогического явления.

Таким образом, необходимость изучения проблемы формирования профессиональных навыков коммуникации с подростками у сотрудников органов внутренних дел вызвана следующими **противоречиями**:

- между объективными изменениями в мировоззрении и моделях общения у современных подростков, обусловленными сложностями современной социализации, включая влияние цифровой среды на развитие личности, и отсутствием современной научно-методической подготовки сотрудников в вопросах организации эффективного общения с подростками;

- между направленностью профессиональной деятельности сотрудника органов внутренних дел, тесно связанной с коммуникацией с подростками, и отсутствием целенаправленной профессиональной постдипломной подготовки по взаимодействию с этой возрастной категорией;

- между наличием обширного теоретического задела в области формирования умений и навыков общения у специалистов и отсутствием целостной концепции формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников органов внутренних дел.

Проблема исследования: каковы педагогические условия формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников органов внутренних дел?

Наличие указанных противоречий и проблемы определило **выбор темы «Формирование навыков коммуникации с подростками у сотрудников органов внутренних дел».**

Объект исследования: процесс формирования навыков коммуникации у сотрудников органов внутренних дел.

Предмет исследования: педагогические условия формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников органов внутренних дел.

Цель исследования: выявить, обосновать и реализовать педагогические условия формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников органов внутренних дел.

Задачи исследования:

- 1) выявить научно-методические характеристики формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников органов внутренних дел;
- 2) теоретически обосновать и разработать модель формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних;
- 3) разработать и обосновать педагогические условия реализации модели формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников органов внутренних дел.

Гипотеза исследования:

Сотрудники органов внутренних дел (патрульно-постовой службы, участковые и сотрудники отдела по делам несовершеннолетних) имеют профессиональную потребность в формировании навыков коммуникации с современными подростками, что обуславливает необходимость их специального обучения в системе дополнительного профессионального образования.

Формирование такого рода навыков будет наиболее продуктивно на курсах повышения квалификации, если:

- 1) системообразующим основанием формирования навыков коммуникации с подростками станет организационно-педагогическая модель, отражающая динамику и условия формирования таких навыков у сотрудников органов внутренних дел;
- 2) будут реализованы следующие педагогические условия:

- сотрудники органов внутренних дел будут включены в систему обучения, позволяющую развить у них научно обусловленные представления о коммуникации с современными подростками;
- будет организована научно-методическая поддержка формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников органов внутренних дел, в том числе посредством наставничества;
- в процессе обучения у сотрудников органов внутренних дел будет развиваться индивидуальный стиль коммуникации с подростками, основанный на принципах научности и возрастосообразности.

Научная новизна исследования состоит в следующем:

- выявлены научно-методические характеристики формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников органов внутренних дел, учитывающие специфику профессии и особенности взросления современных подростков;
- определена структура навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних (этические, тактические, управленческие);
- обоснованы и реализованы педагогические условия формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних.

Теоретическая значимость исследования заключается в следующем:

- выявлена специфика формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних;

- предложено понятие «навыки коммуникации с подростками у сотрудников органов внутренних дел»;

- разработаны организационно-педагогическая модель и педагогические условия формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних.

Практическая значимость исследования определяется тем, что:

- разработана авторская программа «Коммуникация с подростками: специфика и стратегии», в которой предложена серия дидактических заданий, способствующих формированию навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних;

- использование полученных автором результатов позволяет осуществлять коммуникативно-переговорную подготовку сотрудников с учетом возрастных особенностей подростков;

- стало возможным включение в процесс повышения квалификации сотрудников рекомендаций по интеграции формального и неформального обучения, сформулированных в процессе теоретического и практического осмысления результатов экспериментальной работы;

- основные теоретические положения и выводы проведенного исследования могут быть включены в содержание рабочих программ, курсов, кейсов и иных методических разработок, позволяющих повысить уровень навыков коммуникации с подростками кадрового состава органов внутренних дел;

- выявленные и обоснованные педагогические условия формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних способствуют эффективности этого процесса, а

предложенные компоненты и диагностические критерии навыков коммуникации (когнитивный, волевой, мотивационный, поведенческий) позволяют определить уровень их сформированности у сотрудников и являются востребованными в профессиональной деятельности;

— разработанное автором содержание дидактического материала обеспечивает эффективность формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников органов внутренних дел в контексте социально-профессиональной ситуации в обществе.

Этапы исследования. Опытной-экспериментальной базой исследования является Институт повышения квалификации сотрудников МВД России, филиал Северо-Кавказский институт повышения квалификации в г. Нальчике.

На первом этапе (2019–2020 гг.) были осуществлены изучение и анализ научной литературы по проблеме исследования; конкретизирована цель исследования, сформулированы его гипотеза и задачи; подобраны материалы для диагностики уровня сформированности навыков коммуникации с подростками у сотрудников органов внутренних дел; определены специфика и структура навыков коммуникации сотрудников; осуществлен констатирующий этап опытно-экспериментальной работы.

На втором этапе (2020–2024 гг.) разрабатывалась модель формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников органов внутренних дел, проводились формирующий этап эксперимента по реализации педагогических условий и контрольный этап для сравнения полученных результатов.

На третьем этапе (2024–2025 гг.) выполнялись обработка полученных результатов, их анализ, интерпретация и обобщение, подготовка основного текста диссертационного исследования, формулирование научно-методических рекомендаций для внедрения в практическую деятельность, их апробация.

Теоретико-методологическая основа исследования:

– системно-деятельностный (Н.В. Кузьмина, А.Н. Леонтьев, С.Л. Рубинштейн, В.А. Якунин и др.), диалогический (М.М. Бахтин, В.С. Библер, М.С. Каган и др.), компетентностный (О.Е. Лебедев, Г.Н. Сериков, А.С. Хуторской и др.) подходы, позволяющие фиксировать изменения в навыках коммуникации сотрудников органов внутренних дел;

– идеи и положения теории обучения взрослых и стимулирования профессионально-личностного развития (Е.Г. Врублевская, Р.С. Димухаметов, Н.А. Соколова и др.); коммуникации как взаимодействия субъектов (Г.М. Андреева, А.А. Бодалев, Р.А. Валеева, А.В. Мудрик, А.А. Леонтьев, А.В. Петровский, Т.А. Стефановская и др.); непрерывного профессионального образования (А.П. Беляева, С.В. Иванова, Е.А. Климов, Н.В. Кузьмина, С.М. Маркова, С.Н. Махновец, А.К. Орешкина, М.И. Рожков, М.С. Чванова и др.); проектирования образовательного процесса (Л.В. Байбородова, В.С. Безрукова, В.В. Сериков, Ю.К. Чернова, П.Г. Щедровицкий, Ф.Г. Ялалов и др.); обучения взрослых как процесса развития профессиональных представлений и опыта (Е.А. Климов, А.К. Маркова, А.А. Реан и др.).

Методы исследования: *теоретические* (анализ, сопоставление, обобщение позиций исследователей, представленных в психологической и педагогической литературе, моделирование); *эмпирические* (анкетирование, наблюдение, экспертная оценка, экспериментальное исследование, сравнительный анализ характеристик сотрудников полиции, количественный и качественный анализ результатов исследования).

Основные положения, выносимые на защиту:

1. *Навыки коммуникации с подростками у сотрудников органов внутренних дел* – это устойчивые умения взаимодействовать с подростками, устанавливая доверительные и уважительные отношения, с учетом их противоправного поведения и возможных подростковых девиаций.

Структура навыков коммуникации с подростками у сотрудников органов внутренних дел характеризуется взаимосвязью составных частей социально значимых навыков (этические, тактические, управленческие).

Формирование навыков коммуникации с подростками у сотрудников органов внутренних дел – это специально организованное педагогическое общение с учетом специфики возрастного развития современных подростков, факторов и предпосылок подростковых девиаций, индивидуального стиля коммуникации с подростками, основанное на принципах научности и возрастосообразности, в процессе которого выстраивается и реализуется модель коммуникации с подростками, имеющими неустойчивую тревожную систему ценностных ориентиров и демонстрирующими негативное отношение к взрослым, в частности к деятельности полицейского.

Структурными компонентами навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних являются когнитивный, волевой, мотивационный, поведенческий. Высокий уровень их сформированности обеспечивает готовность сотрудников органов внутренних дел к осуществлению коммуникативно-переговорной деятельности по взаимодействию с подростками с акцентом на ценностном отношении к ним. Для оценки сформированности каждого из компонентов навыков коммуникации применяются критерии, идентичные компонентам.

2. *Организационно-педагогическая модель формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних* включает ряд блоков: целевой блок (цель и задачи); методологический блок (методологические подходы (системно-деятельностный, диалогический, компетентностный) и принципы (гуманистической направленности, системности, оперативности знаний, вариативности, успешности и

социальной значимости, рефлексивности)); содержательный блок (компоненты навыков коммуникации (когнитивный, волевой, мотивационный, поведенческий), навыки (этические, тактические, управленческие), проявляющиеся во взаимодействии); педагогические условия и этапы их реализации (теоретико-методическое погружение, научно-методическая поддержка, индивидуальное проектирование); результативный блок (критерии и показатели оценки динамики развития навыков коммуникации сотрудников и результативности коммуникативно-переговорной подготовки). Ценностное отношение к подросткам и понимание их возрастных особенностей является важным фактором в формировании навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних.

3. Для эффективного формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних на курсах повышения квалификации необходимы следующие педагогические условия:

1) сотрудники патрульно-постовой службы, участковые и сотрудники отдела по делам несовершеннолетних включены в систему обучения, позволяющую развить научно обусловленные представления и навыки коммуникации с современными подростками;

2) организована научно-методическая поддержка формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников органов внутренних дел, в том числе посредством наставничества;

3) в процессе обучения у сотрудников органов внутренних дел развивается индивидуальный стиль коммуникации с подростками, основанный на принципах научности и возрастосообразности.

Степень достоверности результатов исследования обеспечивается теоретико-методологической позицией исследователя, позволяющей

всесторонне проанализировать выдвинутую проблему, достичь цели и выполнить задачи экспериментальной работы, реализовать все этапы эксперимента (теоретический анализ и практическая деятельность) с применением разных методов исследования и обработки результатов, в том числе методов математической статистики.

Апробация результатов исследования. Основные положения исследования докладывались и обсуждались на научно-практических конференциях межвузовского, международного и всероссийского уровня: «Противодействие преступности: актуальные проблемы теории и практики», Нальчик, 2021-2025; «Обеспечение общественной безопасности и противодействие преступности: задачи, проблемы и перспективы», Краснодар, 2023; «Социум – Наука – Инновации», Калуга, 2023; «Высшее и среднее профессиональное образование в условиях интеграции науки, образования и бизнеса», Казань, 2025; «Актуальные вопросы совершенствования специальной подготовки курсантов и слушателей образовательных организаций системы МВД России», Краснодар, 2025; «Современные тенденции развития науки: проблемы и перспективы в контексте глобальных вызовов», Анапа, 2025; «Образование в современном мире: новое время – новые решения», Саранск, 2025; на заседаниях кафедры педагогики Вятского социально-экономического института и кафедры огневой подготовки Института повышения квалификации сотрудников МВД России, филиал Северо-Кавказский институт повышения квалификации в г. Нальчике.

Соответствие диссертации паспорту специальности. Диссертация соответствует паспорту научной специальности 5.8.1. пп.: п. 26 – Теории и концепции развития, воспитания и социализации. Социокультурная и личностная обусловленность воспитания; антропология современного детства. Взаимосвязь воспитания личности и развития коллектива (сообщества); 27. Ценностные основания построения воспитательных

систем в современном социокультурном пространстве, в образовательных организациях различных уровней образования; 28. Теория и практика организации воспитательного процесса в образовательных организациях различных типов, по различным уровням образования.

Структура и объем диссертации обусловлены целями, задачами и логикой проведенного исследования. Диссертация включает в себя введение, две главы, объединяющие пять параграфов, заключение, библиографический список (234 источника), 7 приложений.

ГЛАВА I. Теоретические основания формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников органов внутренних дел

1.1. Характеристика, специфика и структура навыков коммуникации с подростками у сотрудников органов внутренних дел

В современной социально-экономической ситуации предъявляются повышенные требования к готовности сотрудников органов внутренних дел осуществлять служебную деятельность. Одним из оснований для такого отношения является то, что сотрудники органов внутренних дел ежедневно включены во взаимодействие с различными группами общества. Это обязывает сотрудников органов внутренних дел для сохранения стабильности общественного порядка соблюдать этику коммуникации, проявлять тактические стратегии в различных ситуациях и управлять ими в случае возможных конфликтов. Следовательно, навыки коммуникации у сотрудника органов внутренних дел должны быть сформированными на высоком уровне, именно они обеспечат результат в предупреждении противоправного поведения гражданского населения, в профилактировании нарушений социальной стабильности и негативных общественных настроений.

Анализируя специфику понятия «навык коммуникации», определим следующий алгоритм: навык — коммуникативные навыки — коммуникативная компетентность — навыки коммуникации с подростками у сотрудников органов внутренних дел.

Для развернутой характеристики деятельности сотрудников органов внутренних дел требуется комплексное представление о навыках как эффективном факторе в решении служебных задач.

Сущность навыков нельзя рассматривать в отрыве от сущности деятельности, характеризующейся активностью, которая позволяет реализовать потребности субъекта. Деятельность в обобщенном виде представляет собой комплекс действий и операций, осуществляемых в определенных условиях и направленных на достижение цели. Навыки включены в состав действий и операций. Существует ряд устоявшихся определений рассматриваемого понятия, в которых отражены различные точки зрения. Анализ дефиниций позволяет говорить о наличии разных взглядов на сущность навыков при общем понимании того, что навык – это динамический стереотип, обладающий автоматизмом.

Итак, навык – это приобретенная личностью устойчивое умение выполнять действие с конкретными положительными результатами. Слово «навык» подчеркивает практическую функцию и описывает особые умения выполнять задачи, начиная от более простых и кончая сложными. Навык отличается от знания тем, что он развивается с опытом и практикой, а знание либо есть, либо его нет.

В педагогической науке навыки разделяют на общие и специфичные.

Специфичные навыки связаны с конкретной профессиональной деятельностью. Общие, или основные, применимы ко всем профессиям. К ним, в частности, относятся навыки критического мышления, решения проблем, командной работы, профессионального отношения к деятельности, управления карьерой и межкультурной коммуникации. В целом общие навыки прежде всего рассматриваются как комплекс личностных качеств, по которым оценивается отношение человека к социальной среде, как стержневые элементы (навык работы с людьми, социальные навыки и личные карьерные качества).

Значимость общих навыков связана с тем, что они необходимы для разных сторон жизнедеятельности личности, поскольку позволяют грамотно решать сложные проблемы, выдержанно и положительно на них реагировать. Интерес к общим навыкам с годами возрастает, все больше людей понимают актуальность этой концепции.

В XXI в. общие навыки являются неременным условием трудоустройства и успеха в профессиональной деятельности. Лауреат Нобелевской премии по экономике Джеймс Хекман утверждает, что «коммуникативные навыки предсказывают успех в жизни, что они не случайно приводят к этому успеху и что программы, улучшающие социальные навыки, занимают важное место в эффективном портфеле государственной политики» [213]. Значение, которое работодатели придают этой теме, подтверждается тем фактом, что навыки межличностного общения теперь так же важны, как и средний балл аттестата (когда-то считавшийся наиболее важным фактором при принятии решений), при найме нового работника.

Навыки коммуникации необходимы каждому человеку (и, соответственно, относятся к общим), но имеют свою специфику в зависимости от рода деятельности (и тогда могут рассматриваться как специфичные). В категорию людей, которым необходимы профессиональные навыки коммуникации с подростками, входят сотрудники патрульно-постовой службы, участковые и сотрудники отдела по делам несовершеннолетних.

Далее рассмотрим концепции, на которые мы будем опираться в исследовании формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников органов внутренних дел.

Вопросам коммуникации посвящено много исследований. Отметим некоторые из них, относящиеся к педагогической или профессиональной деятельности, в первую очередь труды А.А. Бодалева, В.С. Грехнева,

В.А. Кан-Калика, В.А. Сластенина и др. [27; 53; 76; 180]. Исследователи отмечают, что любая деятельность имеет свой алгоритм и реализуется в установленном порядке. Это означает, что коммуникация, сопровождающая деятельность, также будет алгоритмизирована.

Для уточнения выбранного нами объекта исследования поясним соотношение таких ключевых понятий, как коммуникация и общение, коммуникативные навыки и коммуникативная компетентность.

Проанализировав понятия «общение» и «коммуникация», мы пришли к выводу, что в отечественной психологии нет их однозначной интерпретации. Так, М.И. Лисина определяет общение как взаимодействие двух (или более) людей с целью налаживания отношений и достижения общего результата [99, с. 11]. Е.О. Смирнова предлагает рассматривать общение как главное условие и основной способ жизни. Она считает, что только в общении и в отношениях с другими людьми человек может почувствовать и понять самого себя, найти свое место в мире [185, с. 3].

В соответствии с взглядами современных исследователей, коммуникация имеет структуру. Как считает Г.М. Андреева [2, с. 99–105, 137–141, 116–125], в структуру общения входят три взаимосвязанные стороны: коммуникативная, интерактивная и перцептивная (социальная перцепция) (рис. 1).

Анализ эмпирического опыта профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел показывает, что им трудно выстраивать доверительные, открытые отношения с подростками, учитывать возможное негативное восприятие деятельности полицейского. Вступая в педагогическое общение с подростками, сотрудникам органов внутренних дел важно владеть специальными навыками коммуникации.

Коммуникативная сторона общения

- *состоит в обмене информацией между общающимися индивидами*

Интерактивная сторона общения

- *заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами, т.е. обмене не только знаниями, идеями, но и действиями*

Перцептивная сторона общения

- *означает процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания*

Рисунок 1 – Структура общения по Г.М. Андреевой

Таким образом, сотрудники патрульно-постовой службы, участковые и сотрудники отдела по делам несовершеннолетних должны обладать развитыми коммуникативными навыками: умение эффективно общаться помогает им избегать недопонимания и конфликтов, быстрее находить решения сложных вопросов и работать продуктивнее. Поэтому общение мы будем рассматривать как неотъемлемую часть деятельности сотрудников органов внутренних дел.

Далее рассмотрим специфику коммуникативных навыков. А.А. Бодалев считает, что к понятию «коммуникативные навыки» относят такие навыки, как:

- навык слушать и слышать информацию;
- навык формулировать главную тему и мысль коммуникации, придерживаться и анализировать их;
- навык соблюдать правила коммуникации (логичность, последовательность, связность, соответствие теме);
- навык соблюдать нормы общения и нормы литературного языка;

– навык извлекать информацию из различных источников, свободно пользоваться справочной литературой [27].

Навыки различных категорий сотрудников полиции, как показывает наш эмпирический опыт, имеют свою специфику. Например, сотрудники по делам несовершеннолетних, как правило, постоянно общаются с данной категорией населения, и на эту должность принимают с психологическим образованием. Однако наши наблюдения позволяют утверждать, что не всегда сотрудник по делам несовершеннолетних обладает навыками коммуникации с подростками.

Коммуникативные навыки общепринято делить на несколько групп: речевой навык, социально-психологический навык, психологический навык, навык речевого этикета, навык использования невербальных средств общения. Перечисленные навыки, как подтверждает наш многолетний опыт работы, являются недостаточно сформированными у сотрудников органов внутренних дел. Коммуникативные навыки признаются профессиональным полицейским сообществом и исследователями как набор навыков, которые могут обеспечить предотвращение ненужной эскалации и столкновений в профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел. Однако у сотрудников полиции существует мнение об отсутствии необходимости специально развивать такие навыки – они формируются автоматически, а высокого уровня достигают в результате многолетнего опыта. Кроме того, большинство сотрудников имеет, как правило, юридическое образование и использует соответствующий юридический сленг, что затрудняет коммуникацию.

Утверждаем, что коммуникативные навыки могут использоваться сотрудниками органов внутренних дел в потенциально нестабильных ситуациях для создания четких ожиданий и достижения взаимной выгоды в результате коммуникации. В контексте полицейской деятельности коммуникативные навыки считаются особенно важными, поскольку их

можно применять для достижения добровольного подчинения, что снижает вероятность того, что полицейским придется полагаться на силу. Сотруднику по делам несовершеннолетних меньше всего требуется применение приемов добровольного подчинения, а участковым и сотрудникам патрульно-постовой службы в одинаковой степени важно обладать навыками коммуникации и управления в процессе взаимодействия с нарушителями.

Отметим, что соотношение коммуникативных навыков и коммуникативной компетенции очевидно: первые являются неотъемлемой частью второго. Данный факт значительно повышает возможность продуктивной коммуникации с подростками в обеспечении общественного порядка. Однако в настоящее время фиксируется недооценка соответствующих компетенций. Это подтверждается тем, что в программах профессиональной подготовки и переподготовки, на курсах повышения квалификации данному вопросу не уделяется необходимое внимание.

Особый интерес для нас представляют исследования А.В. Мудрика [121]. Ученый доказал, что в процессе коммуникации в референтной группе подростков с примерно одинаковым статусом, стилем последние подчиняются значимым людям, являющимся для них эталоном. В таком случае в процессе коммуникации с подобной группой важно определить лидеров этой социальной общности и правильно подобрать стратегию общения. Указанный факт подтверждает необходимость специального формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников полиции ввиду сложности процесса общения.

В качестве основополагающей зарубежной теории выдвигается теория стимулирования результатов развития навыков, предложенная А.Ж. Romiszovski (2009). Он считает, что для выполнения заданий необходимо обладать мастерством, которое характеризуется, по утверждению А.Ж. Romiszovski, количественно и качественно [239].

Соглашаясь с позицией автора, мы считаем, что характеристики мастерства по истечении определенного времени могут ухудшиться из-за некоторых качеств личности: небрежности, склонности к панибратству, звездной болезни и др., а также из-за межпоколенческого разрыва.

Сравнивая навыки межличностного общения с другими навыками (интеллектуальными, двигательными, сенсомоторными), A.J. Romiszovski справедливо делает вывод о том, что навыки общения развиваются эволюционно: от репродуктивного к продуктивному. В деятельности сотрудников органов внутренних дел важны продуктивные навыки ввиду того, что ситуации общения с подростками непредсказуемы и нестандартны. Не отрицаем мы и взаимосвязь навыков общения с интеллектуальными, двигательными, сенсомоторными навыками. В опытно-экспериментальной работе мы учтем этот тезис.

Характеризуя эволюцию репродуктивного навыка, отметим, что для начинающих сотрудников органов внутренних дел важно освоить типовые действия (представиться, обратиться с вопросом или просьбой, поблагодарить или предложить помощь). По мере приобретения опыта у сотрудников органов внутренних дел появляется продуктивный навык, авторский «почерк» или стиль. Но продуктивный навык формируется не автоматически в процессе обучения в вузе, а как результат регулярного повышения квалификации и самообразования. Продуктивный навык коммуникации с подростками у сотрудников органов внутренних дел наиболее востребован при условии учета возрастных особенностей этой категории детей: подростки часто крайне неустойчивы к негативным влияниям, что способствует возникновению социально деструктивных ситуаций из-за межпоколенческого разрыва. Данное обстоятельство обязывает сотрудников внутренних дел непрерывно развивать навыки коммуникации с подростками, так как специфика их возрастного развития

динамична и ее учет позволит грамотно выстроить и реализовать модель общения.

Также нам импонирует предложение А.Ж. Romiszovski при коммуникативном взаимодействии применять разного типа вопросы: «открытые» и «закрытые» [239]. Мы считаем, что «открытые» вопросы легко усваивают начинающие сотрудники. Сюда мы можем отнести типичные ситуации общения сотрудника органов внутренних дел с родителями подростка. «Закрытые» вопросы требуют выдержки, настойчивости и подключения интеллектуальных навыков. К ним мы относим ситуации коммуникации сотрудника органов внутренних дел с подростками по поводу правонарушений в общественных местах, в семье, в образовательных организациях.

После того как сотрудник органов внутренних дел воспринял сигнал и оценил условия, он начинает оперативно планировать свое поведение в соответствии с сигналом и условиями. При повторном сигнале действие повторяется, и так до окончания коммуникации.

Анализ теории А.Ж. Romiszovski [239] позволил сформировать базовую основу для развития навыков, но сама теория в значительной степени пренебрегает внутренними характеристиками самих обучающихся. Мы считаем, что приобретение сотрудниками органов внутренних дел навыков коммуникации с учетом их индивидуальных особенностей (интеллект, чувства, убеждения и прошлый опыт) и дальнейшим выбором должности (сотрудники патрульно-постовой службы, участковые и сотрудники отдела по делам несовершеннолетних) должно осуществляться в том числе на курсах повышения квалификации. А это требует тщательного анализа и надлежащего внимания при разработке учебного плана, методов поощрения и способов передачи информации.

Выбор методов обучения сотрудников органов внутренних дел важно ориентировать на формирование навыков коммуникации с целью

предоставления им должных базовых знаний: терминологии, сведений о процессах, которые соответствуют возрастным особенностям подростков, но не учитываются. Тем не менее не все сотрудники органов внутренних дел будут иметь одинаковые базовые знания, а повторение информации, которую человек уже знает, может снизить его сосредоточенность и мотивацию. Чтобы поддерживать включенность сотрудника органов внутренних дел в образовательный процесс средствами разнообразных педагогических технологий в российской науке (А.С. Белкин, В.П. Беспалько, Е.Г. Врублевская и др.), кроме обязательного предоставления достаточной исходной информации, следует учитывать уровень предыдущих знаний личности как с точки зрения возможности выполнения профессиональной задачи, так и с точки зрения процедурных знаний, необходимых для ее выполнения.

Индивидуальный стиль обучения, который не учитывает теория А.Ж. Romiszovski, является важным условием формирования навыков коммуникации у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних. Стили обучения сотрудников органов внутренних дел, их умение взаимодействовать и усваивать информацию повышают или снижают навыки взаимодействия между обучающимися и их окружением. Анализ обучаемости сотрудника органов внутренних дел будет учтен при планировании опытно-экспериментальной деятельности как компонент разработки соответствующих форм, методов и мероприятий, способствующих формированию навыков коммуникации.

За рамки теории А.Ж. Romiszovski [239] также выходит вопрос организации обучения. Его теория рассматривает обучение в основном с точки зрения практики, но не учитывает различные внешние влияния и взгляды. Чтобы повысить эффективность обучения навыкам коммуникации сотрудников органов внутренних дел, среда, в которой происходит

обучение, должна соответствовать профессиональной деятельности, в которой навыки общения будут применяться, т.е. необходимо учитывать особенности профессиональной деятельности. В частности, моделирование соответствующих переменных или различных сред может ускорить формирование навыков коммуникации с подростками у сотрудников органов внутренних дел.

В последние десять лет коммуникативная компетентность изучалась в исследованиях российских ученых по разным направлениям.

В своих исследованиях И.Б. Пономарев и В.П. Трубочкин [149; 150] определили три блока компонентов коммуникативной компетентности: коммуникативные личностные качества; владение техникой общения – навыки и умения осуществления отдельных коммуникативных действий; владение методикой и тактикой общения – умение строить общение в целостных ситуациях деятельности.

О.П. Кондаурова [84] коммуникативную компетентность считает основой при подготовке специалистов-переговорщиков в системе «человек – человек», предлагая систему внутренних потенциалов, необходимых для эффективного осуществления переговорного процесса.

В диссертационном исследовании С.Е. Кораблева [85] разработаны требования к процессу формирования коммуникативной компетентности личности. По его мнению, у будущего переговорщика как специалиста необходимо в первую очередь формировать личностную составляющую коммуникативной компетентности, которая фиксируется присутствием высокого уровня развитости личностных качеств, свойств: специфика параметров личности (природных и социальных); особенности их влияния на аналитико-перцептивные, аффективно-регулятивные процессы в сфере коммуникаций; направленность и стилевое своеобразие коммуникативного потенциала. Но специфику формирования навыков коммуникации с подростками ученый не рассматривает.

В.П. Захаров и Н.Ю. Хрящева [67] считают, что факторы коммуникативной компетентности следует выстраивать по следующему алгоритму: знания психологии общения личности и группы; умения и навыки общения, развитие и корреляция установок для успешного общения; способность адекватно и полно воспринимать и оценивать себя и других людей, взаимоотношения, складывающиеся между людьми; развитие и коррекция системных отношений личности.

Также интересна работа Е.А. Поповой «Развитие социально-коммуникативной компетентности сотрудников полиции в среднем профессиональном образовании», которая представляет собой социально-коммуникативную компетентность сотрудника полиции как актуальный компонент его квалификационной характеристики, интегрирующей профессиональные знания, умения и ценности нового правового статуса, которые характеризуют его готовность к решению профессиональных задач. Педагогическими аспектами развития социально-коммуникативной компетентности сотрудников полиции, по мнению Е.А. Поповой [151], выступают правовые, социальные, коммуникативные и информационные знания; мотивация и умения работы полиции с населением на основе партнерских моделей взаимодействия и сотрудничества; овладение SMART – технологиями служебных действий; актуализация ответственности за соблюдение принципов демократического общества при взаимодействии с населением.

Процесс развития социально-коммуникативной компетентности, по исследованию Е.А. Поповой, имеет уровневый характер и предусматривает непозволительность негативно-деструктивного уровня, недостаточность информационно-нейтрального уровня, необходимость социально-позитивного уровня, востребованность и перспективность профессионально-продуктивного уровня развития. Нивелировать негативные аспекты можно на курсах повышения квалификации.

Изучению коммуникативной компетенции в системе высшего образования посвящена работа Н.Г. Шашкина «Формирование коммуникативной компетентности у будущих сотрудников органов внутренних дел в системе высшего образования» [227]. Под коммуникативной компетентностью сотрудников ОВД автор подразумевает наличие развитой речи, владение национальными языками, современными техническими средствами связи, основами компьютерной грамотности, умение составлять деловую документацию и др. Оптимальным способом формирования коммуникативной компетентности сотрудников ОВД в системе высшего образования, как подчеркивается в исследовании, является моделирование коммуникативных ситуаций в процессе профессионального становления сотрудника. Частично наблюдения Н.Г. Шашкина можно экстраполировать на наше исследование, но при условии организации методической поддержки сотрудников органов внутренних дел, в том числе посредством наставничества.

Одним из последних диссертационных исследований в изучаемом нами направлении является работа А.М. Шамаева «Развитие культуры социального взаимодействия с населением у сотрудников полиции» (2023). Ведущие предпосылки развития культуры социального взаимодействия сотрудников полиции с населением автору удалось определить по результатам грамотно выявленных противоречий. Соответственно были сформулированы цели дополнительного профессионального образования в системе МВД России, одна из которых – реализация возможностей совершенствования психолого-педагогических, учебно-методических и организационно-дидактических ресурсов развития профессиональных компетенций сотрудников полиции, обеспечивающих их способность реализовывать продуктивное служебное общение в различных условиях профессиональной деятельности [223]. Однако в задачи А.М. Шамаева не

входило исследование процесса формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников органов внутренних дел.

Итак, формирование вышеперечисленных коммуникативных компонентов играет большую роль в деятельности сотрудников органов внутренних дел. Однако представленные общие характеристики культуры социального взаимодействия с населением не учитывают возрастные особенности подростков, тогда как сотрудники органов внутренних дел в соответствии со своими должностными обязанностями по охране общественного порядка и обеспечению общественной безопасности ежедневно взаимодействуют с подростками, решая вопросы профилактики правонарушений и пресечения преступлений среди несовершеннолетних. Поэтому развитие коммуникативных навыков у сотрудников внутренних дел должно сопровождаться развитием у них умений выстраивать доверительные, открытые отношения с подростками, учитывая возможное негативное восприятие ими деятельности полицейского.

Следующей дефиницией, которую необходимо охарактеризовать в рамках нашего исследования, является понятие «переговорные навыки».

Научные разработки отечественных психологов 1980–1990-х гг. (Т.Ю. Базаров, В.М. Веселов, А.В. Пищелко [12], А.Н. Сухов, В.М. Поздняков [192], И.Б. Пономарев, В.П. Трубочкин [149; 150; 196], Л.Б. Филонов [203; 204]) были посвящены исследованию профессиональных компетенций переговорщиков. Анализ этих исследований был интересен нам ввиду того, что сотрудникам органов внутренних дел часто приходится вести переговоры с подростками в семье, в образовательных организациях и общественных местах.

В современной ситуации при взаимодействии с подростками у сотрудников возникают значительные затруднения, потому что коммуникация со взрослыми отличается от коммуникации с подростками. Сотрудники патрульно-постовой службы, участковые и сотрудники отдела

по делам несовершеннолетних по своим должностным обязанностям вступают в педагогическое общение с подростками, и владение специальными навыками коммуникации для них обязательно.

В.В. Горанчук с коллегами [49] в своих исследованиях характеризуют ориентировочный перечень необходимых переговорщику характеристик, свойств и состояний: высокий уровень интеллекта и темп мышления; значительные гибкость и переключаемость мышления; быстрая ориентировка в новой ситуации; ораторские навыки, характеризующиеся хорошо поставленной и эмоционально выразительной речью; значительные объем, скорость распределения и скорость переключения внимания; способность мысленно наблюдать и моделировать ситуацию; точная субъективная оценка времени; низкий уровень спонтанной агрессивности и выдержка; аутентичность, искренность, способность вызывать доверие [49].

Еще подход. С точки зрения О.С. Возжениковой [40], успешный переговорщик должен обладать целостным комплексом профессионально значимых характеристик, к которым относятся коммуникабельность, интеллектуальная лабильность, эмоциональная устойчивость, выносливость.

И.Н. Кузнецов [87], характеризуя развитие социально-психологических умений переговорщика, отмечает, что ему важно психологически верно и адекватно ситуации вступать в общение; поддерживать и стимулировать активность партнера; точно определять момент завершения коммуникации; максимально эффективно использовать социально-психологические характеристики ситуации межличностного взаимодействия, в рамках которого разворачивается общение; моделировать развитие переговорной ситуации и прогнозировать реакции участников общения на собственные действия; осуществлять психологическую «подстройку» с учетом эмоционального тона собеседника; овладевать и удерживать инициативу в общении;

использовать элементы манипуляции и провоцировать «желательную реакцию» партнера по общению; «управлять» социально-психологическим настроением партнера по общению; уметь преодолевать психологические барьеры в общении; снимать излишнее напряжение и стресс; эмоционально, психологически и физически «соответствовать» собеседнику; в зависимости от ситуации выбирать жесты, позы, ритм своего поведения; мобилизоваться на достижение поставленной задачи в ходе переговоров [87].

Наиболее полную трактовку умений при организации переговорного процесса, предлагает В.В. Монжиевская [119], которая считает важными следующие основные умения и способности:

- умения планировать этапы переговоров, подбирая необходимую информацию;
- способность применять разнообразные методики изучения личности партнера по переговорному процессу;
- способности адекватно диагностировать текущее состояние переговоров;
- умение предвидеть позитивные и негативные моменты переговоров;
- способность разрешать ситуации затрудненного общения, возникшие при ведении переговорного процесса;
- умение владеть деловой речью;
- умение проявлять толерантность по отношению к партнерам по переговорному процессу;
- умение формулировать цель и задачи переговорного процесса;
- способность выбирать невербальные средства общения, не противоречащие национально-культурным установкам участников переговорного процесса;
- умение доносить до партнеров по переговорному процессу эмоционально окрашенную, достоверную, убедительную информацию;

- способность формировать у партнеров по переговорному процессу аттракцию;
- способность контролировать свое психоэмоциональное состояние в любых ситуациях переговорного процесса;
- умение проявлять эмпатию по отношению к партнерам по переговорному процессу [119].

Развивая идеи В.В. Монжиевской [119], А.Я. Анцупов и А.И. Шипилов [6] утверждают, что важно при формировании у будущего переговорщика конфликтной компетентности научить его слушать своего оппонента и собеседника, не перебивать его и не отвлекаться; показать собеседнику, насколько выгодно ему самому прекращение конфликта; дать возможность собеседнику или оппоненту выговориться, уменьшая силу отрицательных эмоций.

Отметим исследование Г.А. Анохиной «Педагогические условия формирования коммуникативной культуры курсанта образовательных учреждений МВД России» [3], в котором она рассматривает коммуникативную культуру как компонент профессиональной культуры курсанта, представляющий собой систему регулятивов, несущих в себе комплекс общекультурных знаний, способностей, совокупность умений и навыков общения, культуру речи, которые формируются в процессе обучения в ведомственном образовательном учреждении при наличии определенных ценностных установок. Г.А. Анохина подчеркивает, что формирование коммуникативной культуры представляет собой последовательное продвижение курсанта от низшего к более высоким уровням: от уровня коммуникативной грамотности к уровню коммуникативной компетентности, а затем – к уровню профессиональной коммуникации и коммуникативного мастерства.

Принимая тот факт, что развитие навыков коммуникации является частью переговорной компетентности, считаем целесообразным обратиться

к исследованиям в области профайлинга. Так, по мнению Н.В. Чаленко [214], для профайлера важными являются следующие специфические знания и умения: деликатность и такт в ответ на возможные негативные психологические реакции людей; умение действовать в нестандартной ситуации; достаточное владение методикой проверки различных документов; наличие определенного уровня знаний о предоставляемых оппонентом сведениях.

Специалисту в области профайлинга вне зависимости от длительности работы по данному направлению требуется наличие психологической совместимости, взаимопонимания, умения на качественном уровне взаимодействовать в разных ситуациях межличностного общения; способности устанавливать и поддерживать необходимые контакты с людьми; ситуативной адаптивности и высокого уровня навыков владения вербальными и невербальными средствами социального поведения.

Среди индивидуально-психологических особенностей личности профайлеров, считает Н.В. Чаленко, наиболее специфическими являются общительность, естественность и непринужденность в поведении, внимательность и умение взаимодействовать при организации процесса коммуникации.

Также о важности применения профайлинга в образовательных организациях МВД России пишут исследователи И.В. Игошин и В.Н. Константинов [73], обосновывая необходимость практических занятий с применением методики профайлинга для подготовки сотрудников полиции к выполнению профессиональных обязанностей по охране общественного порядка и общественной безопасности. Владение элементами методики профайлинга, считает А.Н. Бадалянц, в настоящее время имеет важное значение для сотрудников полиции, выполняющих оперативно-служебные задачи по обеспечению охраны общественного

порядка и общественной безопасности при проведении крупных спортивных мероприятий, так как их профессиональная деятельность непосредственно связана с общением с гражданами, что требует знания психологии общения и умения действовать сообразно ситуации [11].

Современные подростки активно участвуют в общественной жизни и спортивно-развлекательных мероприятиях, объединяясь попарно, в подгруппы и большие группировки, поэтому сотрудникам органов внутренних дел важно владеть не только навыком коммуникации, но и профайлингом.

Итак, рассмотрев дефиниции «навык», «коммуникативный навык», «коммуникативная компетентность», отметим, что мы учтем в опытно-экспериментальной работе описанный выше задел по направлению нашего исследования с учетом специфики современных подростков XXI в. и сложившейся социальной ситуации в обществе.

Перейдем к рассмотрению ключевого понятия нашего исследования – «навыки коммуникации с подростками у сотрудников органов внутренних дел».

Обзор научной литературы позволил нам определить структуру навыков коммуникации с подростками у сотрудников органов внутренних дел, характеризующуюся взаимосвязью составных частей социально значимых навыков:

- 1) этический навык;
- 2) тактический навык;
- 3) управленческий навык.

Опишем каждый пункт более подробно.

Этический навык коммуникации – навык эффективного и уважительного взаимодействия с различными социальными группами подростков.

Этот навык является важным, так как, если сотрудники органов внутренних дел имеют предвзятое, а не ценностное отношение к подросткам (что бывает очень часто) или иным образом плохо подготовлены для надлежащего взаимодействия с такой социальной группой, вероятно возникновение неуместного конфликта. Развитие навыков коммуникативного взаимодействия с подростками и средствами массовой информации способствует формированию в обществе атмосферы доверия к сотрудникам органов внутренних дел и повышению их престижа.

Формирование навыков коммуникации у сотрудников органов внутренних дел рассматривается в научной сфере и в СМИ (косвенно – в телевизионных сериалах) и включает понимание исторических и текущих неправомерных действий полиции и того, как они могут формировать восприятие полиции среди различных социальных групп; понимание культурных особенностей, например, того, что язык тела может иметь разные значения у разных национальностей; владение тактиками взаимодействия с представителями прессы и т.д.

Тактический навык коммуникации – навык предотвращения эскалации конфликта и столкновений для создания четких ожиданий и достижения взаимной выгоды в результате переговоров с подростками.

Исследователи, занимающиеся этими вопросами, выделяют ряд коммуникативных стратегий, направленных на достижение правопорядка. Такие стратегии включают проявление эмпатии, использование повторяющихся речевых конструкций, простой и ясной речи, языка тела и пр. (подробно они будут перечислены в параграфе 2.2).

Управленческий навык коммуникации – четкое объяснение задач и целей, над чем надо и можно работать в разрешении конфликтов.

Этот навык также важен в общей структуре навыков коммуникации, так как справедливое общение сотрудников органов внутренних дел с подростками может повлиять на исход коммуникации. Именно поэтому

важно развить у сотрудника органов внутренних дел умение эффективно управлять потенциально нестабильными коммуникативными взаимодействиями.

В навык процедурно справедливого общения с подростками мы включаем следующие составляющие:

- 1) диалог, который поощряет участие подростков во взаимодействии до того, как сотрудник примет решение (так называемый «голос гражданина»);
- 2) нейтральность сотрудника в принятии решений;
- 3) выражение достоинства и уважения на протяжении всей встречи;
- 4) попытки донести до подростков, что у сотрудника есть заслуживающие доверия мотивы.

Итак, сотрудники правоохранительных органов ежедневно взаимодействуют с подростками. Это взаимодействие совершается в нескольких областях работы сотрудника органов внутренних дел: патрулирование, уголовные расследования, семейные конфликты, работа с неблагополучными детьми. Для продуктивной организации взаимодействия важно, чтобы сотрудники органов внутренних дел обладали соответствующими должностным обязанностям навыками коммуникации.

Таким образом, проанализировав исследования по структуре коммуникации (Г.М. Андреева, А.А. Бодалев, В.А. Кан-Калик, М.И. Лисина, А.В. Мудрик, В.А. Сластенин), мы определили специфику и составляющие навыков коммуникации с подростками. Представим авторское понимание данной дефиниции.

Специфика навыков коммуникации с подростками характеризуется устойчивыми умениями сотрудников органов внутренних дел взаимодействовать с ними с целью установления доверительного и уважительного отношения с учетом их возрастных подростковых девиаций для выстраивания модели общения; умением активного слушания и

достижения взаимной выгоды, что способствует общественной безопасности и эффективной деэскалации. Структура навыков коммуникации с подростками у сотрудников органов внутренних дел характеризуется взаимосвязью составных частей социально значимых навыков: этических (эффективное и уважительное взаимодействие с различными социальными группами подростков), тактических (предотвращение эскалации и столкновений для создания четких ожиданий и достижения взаимной выгоды в результате переговоров с подростками), управленческих (четкое объяснение задач и целей, над чем надо и можно работать в разрешении конфликтов).

Структурными компонентами навыков коммуникации с подростками у сотрудников органов внутренних дел являются когнитивный, волевой, мотивационный, поведенческий, высокий уровень сформированности которых обеспечивает готовность сотрудников органов внутренних дел к осуществлению взаимодействия с подростками. Для оценки сформированности каждого из компонентов навыков общения применяются соответствующие критерии.

В следующем параграфе дадим обоснование модели формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних. Взаимодействие сотрудников органов внутренних дел с подростками в рамках их обязанностей иллюстрирует необходимость формирования навыков коммуникации, что, по нашему мнению, важно организовать на курсах повышения квалификации.

1.2. Обоснование модели формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних на курсах повышения квалификации

Логика исследования определила необходимость разработки модели формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних, которая включает в себя целевой, методологический, содержательный, технологический, критериально-оценочный блоки.

Разработка организационно-педагогической модели формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних, которая будет реализована по этапам в опытно-экспериментальной работе, предусматривает определение цели, соответствующей социальному заказу, методологических подходов и принципов организации и осуществления исследуемого процесса; разработку путей оптимизации процесса и подбор диагностического инструментария для оценки формируемого качества.

Конкретизируя цель, структурный состав и методы оценки сформированности навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних, охарактеризуем сконструированную авторскую модель (см. рис. 2).

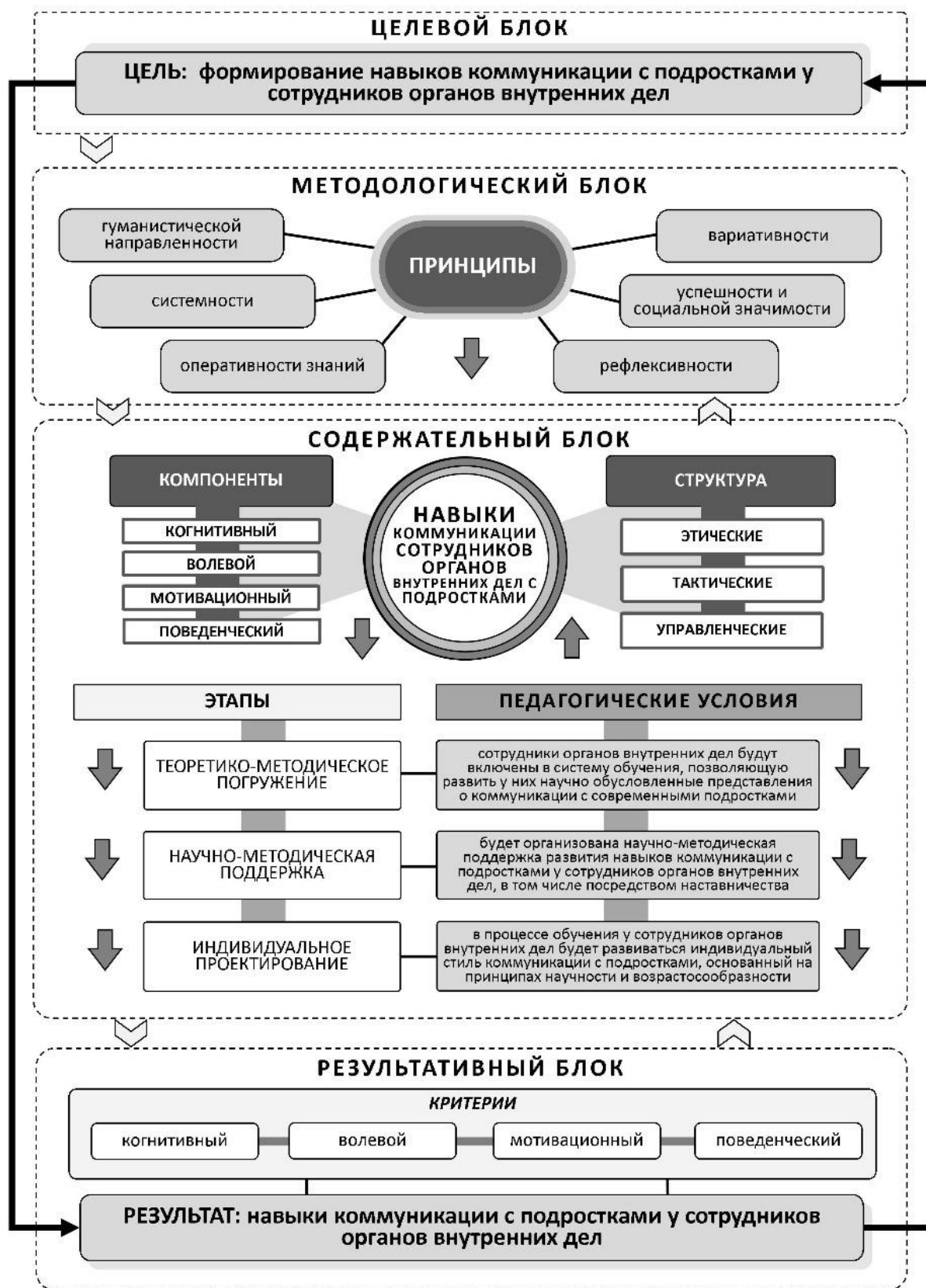


Рисунок 2 – Организационно-педагогическая модель формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних на курсах повышения квалификации

Организационно-педагогическая модель формирования навыков коммуникации сотрудников включает несколько блоков: *целевой блок* содержит цель и задачи; *методологический блок* представлен методологическими подходами (системно-деятельностный, диалогический, компетентностный) и принципами (гуманистической направленности, системности, оперативности знаний, вариативности, успешности и социальной значимости, рефлексивности); *содержательный блок* включает структуру (этический, тактический, управленческий) и компоненты навыков коммуникации с подростками (когнитивный, волевой, мотивационный, поведенческий); блок также характеризует педагогические условия, сопряженные с этапами (теоретико-методическое погружение, научно-методическая поддержка, индивидуальное проектирование). *Результативный блок* (критерии и показатели оценки динамики сформированности навыков коммуникации с подростком у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних и ее результативности).

Вначале охарактеризуем значимость социального заказа на сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних со сформированным навыком коммуникации с подростком.

Целевой блок организационно-педагогической модели формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних соответствует социальному заказу государства и общества, представленному в Федеральном законе РФ «О полиции», приказе «О морально-психологическом обеспечении оперативно-служебной деятельности органов внутренних дел Российской Федерации», приказе «О комплексном реформировании системы воспитательной работы в органах

внутренних дел», Концепции воспитательной работы с курсантами и слушателями образовательных учреждений МВД России.

Считаем важным подчеркнуть, что формирование навыков коммуникации с подростками у сотрудников органов внутренних дел и устранение профессиональных дефицитов целесообразно регулярно осуществлять в процессе проведения курсов повышения квалификации с привлечением опытных преподавателей и работодателей.

В Федеральном законе РФ № 273-ФЗ от 29 декабря 2012 г. «Об образовании в Российской Федерации», а также в нормативных актах, принимаемых в соответствии с ним, четко обозначены виды, формы, направления образования, ориентированные на формирование компетенций слушателей, в соответствии с которыми они должны повышать квалификацию не реже одного раза в пять лет. В данном документе указывается, что конкретный срок и содержание дополнительных программ повышения квалификации для каждой категории должностей сотрудников органов внутренних дел определяются соответствующими рабочими учебными программами, которые разрабатываются образовательной организацией МВД России, образовательным подразделением территориального органа МВД России на основе примерных программ МВД России. Эти программы создаются по поручению ДГСК МВД России авторскими коллективами (авторами) из числа профессорско-преподавательского состава, преподавательского состава и научных работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность, сотрудников иных органов, организаций, подразделений МВД России. В примерных программах определяются структура обучения и требования к результатам освоения учебных дисциплин, необходимых слушателям для осуществления оперативно-служебной деятельности в соответствии с Приказом МВД РФ от 31 марта 2015 г. № 385 «Об утверждении Порядка

организации подготовки кадров для замещения должностей в органах внутренних дел Российской Федерации» [<http://base.garant.ru/71021312/>].

По прибытии на учебу с сотрудниками, направленными на повышение квалификации по занимаемой должности, проводят входящее тестирование по утвержденной образовательной программе. Мы полагаем, что важно также в процессе тестирования провести диагностику навыков коммуникации. На основании этих данных анализируется уровень компетенций сотрудников, при необходимости вводятся изменения и дополнения в учебные программы, в органы (подразделения) внутренних дел направляются предложения по улучшению качества обучения сотрудников взаимодействию с подростками в процессе служебной деятельности.

Считаем, что социальное взаимодействие сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних с подростками оптимально организуется с учетом возрастных особенностей этих детей. Из основных возрастных особенностей подростков отметим следующие:

1) достаточно бурное выражение эмоций, в особенности ярко проявляется гнев; подростки упрямы, эгоистичны, замкнуты, чувствительны к критике, конфликтны с окружающими;

2) интенсивное формирование нравственных идеалов и моральных убеждений, но они неустойчивы, а иногда противоречивы; иногда наблюдается отсутствие всяких ограничений;

3) общение подростков со взрослыми не как с возможными партнерами: взрослые для них – источник обеспечения их жизни, все остальные функции взрослых воспринимаются как ограничительно-регулирующие;

4) плохое настроение и депрессия из-за чувства неполноценности, социального положения и семейных ценностей, изменчивость мышления и

поведения: отсутствует или снижается мотивация к учебе и окружающему миру, подростки замкнуты, у них меняются предпочтения, иногда они совершают правонарушения.

Отметим также, что подростки, с одной стороны, ценят приватность своей личной жизни, а с другой – все новости, даже интимные, выкладывают в социальные сети в формате фото или видео. Им свойственны повышение самооценки через социальные сети или демонстрация ложного представления о себе.

Следовательно, сотрудникам патрульно-постовой службы, участковым и сотрудникам отдела по делам несовершеннолетних важно получить знания о развитии личности подростка в процессе социализации, освоить педагогические технологии эффективного социально-профессионального взаимодействия с подростками, овладеть конструктивными способами бесконфликтного межличностного и межкультурного общения с подростками. Особенно важно грамотно организовать коммуникацию с подростками, которые живут в неблагоприятной среде, у которых неустойчивая тревожная система ценностных ориентиров, негативное отношение к взрослым и все еще нет полного доверия сотрудникам полиции как представителям государственной власти и защитникам безопасности личности.

Соответственно, формирование навыков коммуникации с подростком у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних предполагается рассматривать как фактор успешного социального взаимодействия и осуществлять его в процессе сотрудничества. Предполагаем, что формировать этот навык возможно на курсах повышения квалификации.

Далее раскроем содержание *методологического блока*, т.е. охарактеризуем выбор методологических подходов и принципов, на которых основывается модель формирования навыков коммуникации с

подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних на курсах повышения квалификации. При этом необходимо помнить, что ценностное отношение и понимание возрастных особенностей подростков является важным фактором в формировании навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних.

Мы выделили следующие методологические подходы: системно-деятельностный, диалогический, компетентностный. Выбор перечисленных методологических подходов позволяет обозначить научно-теоретические проблемы и разработать пути их решения.

Ввиду того, что личностные качества сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних формируются в деятельности, в исследовании мы основывались на *системно-деятельностном подходе*. Этот подход обязывает организовать курсы повышения квалификации в процессе активной практико-ориентированной деятельности (с использованием различных способов познания и преобразования окружающей действительности, взаимодействия с людьми и т.д.) по схеме: «проблема – решение – действие – результат – анализ – обратная связь».

Взгляды автора исследования позволяют считать, что системно-деятельностный подход может обеспечить сотрудникам патрульно-постовой службы, участковым и сотрудникам отдела по делам несовершеннолетних навык решать нестандартные ситуации, который поможет им быть успешными при выполнении служебных задач. Не случайно в опытно-экспериментальной работе при выстраивании процесса их обучения на курсах повышения квалификации на основе идей системно-деятельностного подхода центральное место отводилось

познавательной деятельности по открытию нового знания в практико-ориентированных ситуациях, в том числе в самостоятельной деятельности.

Диалогический подход выбран нами не случайно: концентрация внимания преподавателя на личности сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних и их личностных качествах позволяет эффективнее формировать навыки коммуникации. Учитывался тот факт, что сотрудники патрульно-постовой службы, участковые и сотрудники отдела по делам несовершеннолетних, прибывшие на курсы повышения квалификации, имеют разный уровень навыков коммуникации в зависимости от возраста, региона, образования. В процессе обучения сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних было важно их мотивировать на необходимость формирования навыков коммуникации и понимание того, что взаимодействие с подростками имеет специфику, которую нужно учитывать во избежание значительных затруднений. Слушатели курсов повышения квалификации учились применять тренинговые упражнения и решать кейсы, упражнения и ситуации на этический выбор действия или поступка, проигрывать реакцию на эмоциональные состояния разных категорий подростков, демонстрировать сопереживание для снижения риска возникновения социально деструктивных ситуаций. При проведении тренингов можно также использовать сценарное обучение и др.

Диалогический подход, предполагающий идеи открытости и культурного плюрализма, позволяет конкретизировать дидактические принципы поликультурного образования как способ приобщения обучающихся сотрудников к различным культурам.

А.А. Марголис, В.В. Рубцов, М.В. Телегин установили два кардинально отличающихся друг от друга типа моделей учебного диалога, которые важно организовать в учебном процессе: 1) сокращенный –

открытый диалог, 2) творческий диалог, 3) дидактически-позитивно-манипуляционный диалог, в которых преподаватель руководит направлением развития спонтанных понятий личности [166].

Компетентностный подход. В различных исследованиях замечено, что: а) основой для саморазвития является формирование компетентности личности в процессе обучения, воспитания и развития; б) присвоение социального опыта позволяет самостоятельно решать проблемы. Организация условий для приобретения сотрудниками патрульно-постовой службы, участковыми и сотрудниками отдела по делам несовершеннолетних социального опыта коммуникации с подростками необходима в обучении эффективной коммуникативной деятельности.

В любом научном исследовании методологические подходы предполагают методологические принципы. Охарактеризуем их в контексте формирования навыков коммуникации у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних на курсах повышения квалификации: связи теории с практикой, преемственности и перспективности в обучении, сознательности и активности, рефлексии.

Принцип гуманистической направленности. Реализация этого принципа позволяет опираться не только на теоретические знания, но и на идеи гуманизма, что определяет сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних на признание подростка, уважение его прав и построение отношений на основе диалога и взаимного уважения.

Принцип системности и оперативности знаний. Этот общедидактический принцип обязывает преподносить учебный материал последовательно и систематически, опираясь на пройденное и на уровень освоенного материала. Соблюдение данного принципа предполагает связь

содержания осваиваемого материала с предшествующим и последующим материалом, единство исходных взглядов в обучении.

Принцип вариативности. Считаем, что осознание сотрудниками патрульно-постовой службы, участковыми и сотрудниками отдела по делам несовершеннолетних целей и задач курсов повышения квалификации будет способствовать формированию навыков коммуникации. В этом случае организация образовательного процесса предполагает применение поисковых, проблемных и исследовательских методов обучения. Важно также продумать приемы взаимообучения, определения способов выполнения заданий, самоконтроля и самооценки.

Принцип успешности и социальной значимости обращен к усилиям сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних по формированию потребностей в достижении успеха и осознания необходимости своих профессиональных действий с целью успешной социализации и развития личностных качеств подростков.

Принцип рефлексии. Принцип можно определить как результат фиксации сотрудниками патрульно-постовой службы, участковыми и сотрудниками отдела по делам несовершеннолетних уровня своего развития. Рефлексия осуществляет различные функции: диагностическую, проектировочную, организаторскую, коммуникативную, смыслотворческую, мотивационную, коррекционную. Реализация этих функций способствует повышению уровня навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних.

Таким образом, курсы повышения квалификации сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних по взаимодействию с подростками обновляют их

теоретические знания и практические навыки; придают адекватность и востребованность навыков коммуникации с подростками.

Следующий блок – *содержательный*. Блок содержит компоненты и структуру навыков коммуникации с подростками, проявляющихся в коммуникативно-переговорной деятельности сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних.

Представим характеристику структуры навыков коммуникации с подростками: этические (эффективное и уважительное взаимодействие с различными социальными группами подростков); тактические (предотвращение эскалации и столкновений для создания четких ожиданий и достижения взаимной выгоды в результате переговоров с подростками); управленческие (четкое объяснение задач и целей, над чем надо и можно работать в разрешении конфликтов).

Структурные компоненты навыков коммуникации: когнитивный, волевой, мотивационный, поведенческий – были кратко охарактеризованы выше.

Выбирая педагогическую технологию, ее методы, средства, формы обучения и воспитания, по формированию у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних мы отдали предпочтение технологиям, которые могут обеспечить высокий уровень сформированности навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних в зависимости от ситуации и условий (см. рис. 3).

Выбор технологии в нашем случае определяется спецификой образовательного процесса курсов повышения квалификации.

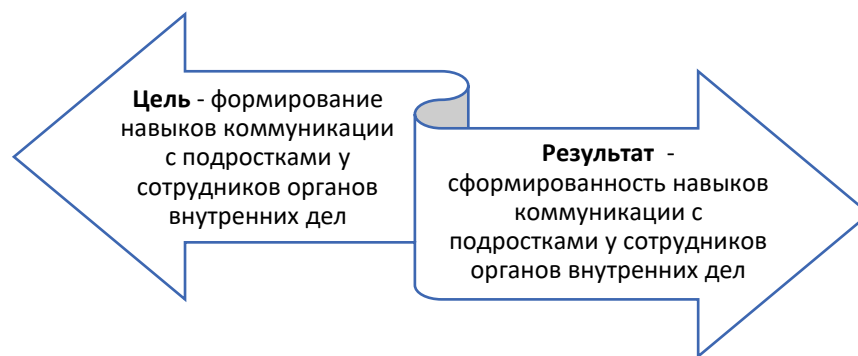


Рисунок 3 – Алгоритм выбора педагогической технологии формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних

Основная цель курсов повышения квалификации по Приказу Министерства образования и науки РФ от 01. 07. 2013 г. «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» [153] – развитие и (или) получение новых компетенций, необходимых для практической деятельности, а также совершенствования профессионального уровня.

Курсы повышения квалификации являются частью общей системы повышения квалификации сотрудников МВД России и соответствуют общегосударственной политике. В рамках курсов повышения квалификации сотрудники органов внутренних дел повышают уровень своего профессионализма, приобретают опыт и обновленные теоретические знания, необходимые для профессиональной деятельности. Профессиональная переподготовка, как правило, предполагает получение компетенций, необходимых для выполнения профессиональной деятельности или приобретения новой квалификации.

Общая особенность курсов повышения квалификации состоит в том, что они направлены на выработку профессионального опыта у действующих сотрудников органов внутренних дел, которые уже имеют опыт работы, и ориентированы на профессиограмму определенной

категории сотрудников органов внутренних дел. Об этом писала О.Н. МIRONкина [117].

Любая педагогическая технология должна соответствовать следующим методологическим требованиям: концептуальность, системность, управляемость, эффективность и воспроизводимость. Они определяют ее структуру, которая включает концептуальную основу (философское, психологическое, дидактическое обоснование), содержательный компонент (цели, содержание, средства обучения) и процессуальную часть (технологический процесс, организация и управление им). Это справедливо и для технологии формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних.

Содержательная сторона педагогической технологии соответствует специфике категории обучающихся сотрудников (в нашем случае это сотрудники патрульно-постовой службы, участковые и сотрудники отдела по делам несовершеннолетних), а процессуальная сторона направлена на практическое овладение приемами коммуникации с подростками.

Необходимость исследования вопросов организации учебного процесса на курсах повышения квалификации сотрудников органов внутренних дел указана в различных исследованиях. Охарактеризуем их за последние пять лет.

И.В. Горлинский в диссертации «Развитие педагогической системы профессионального образования в учебных центрах МВД России» [50] разработал содержательные и организационно-методические педагогические принципы обучения и воспитания: гражданственности в обучении, профессионально-прикладной направленности на фундаментальной теоретической основе, гуманизма и личностно-ориентированного подхода в воспитании. Также он говорит о важности организационно-управленческой и научно-содержательной составляющей

целостной педагогической системы повышения квалификации в учебных заведениях МВД России.

Однако рассмотрение результатов исследования И.В. Горлинского показало, что навыки коммуникации с подростками у сотрудников им не затрагивались.

И.М. Купчигина анализирует возможные решения по совершенствованию профессиональной культуры сотрудников органов внутренних дел в рамках повышения квалификации. Ею предложен вариант непрерывного образования всех категорий сотрудников органов внутренних дел. Исследовательница считает, что в этом случае на личность сотрудника органов внутренних дел окажут влияние ценностно-нравственные аспекты образования [91, с. 12]. При формировании структуры навыков коммуникации с подростками у сотрудников органов внутренних дел, в частности этических навыков, по нашему мнению, также важно учесть ценностно-нравственный аспект. Но И.М. Купчигина данный вопрос не изучала.

Э.Т. Хайруллова представила алгоритм развития морально-психологической устойчивости сотрудника полиции [209, с. 20]. На курсах повышения квалификации этот аспект является очень важным, особенно в общении с подростками, которое часто бывает конфликтным. Э.Т. Хайрулловой предложено непрерывное совершенствование морально-психологической стабильности сотрудника полиции как воспитательного результата. Но специально вопросы формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников не рассматривались автором.

Курсы повышения квалификации сотрудников органов внутренних дел имеют выраженный практико-ориентированный характер, что обязывает преподавателей осуществлять группировку методов образовательного воздействия по степени их пользы для выработки навыков практической правоохранительной деятельности, считают О.С. Грачева,

С.А. Майорова [52, с. 93–101]. К сожалению, не все навыки практической деятельности сотрудников рассматриваются на курсах повышения квалификации, в частности навыки коммуникации с подростками. Последние являются достаточно актуальными и востребованными в современной ситуации, но их формированию уделяется недостаточно внимания в процессе обучения в ведомственном вузе и на курсах повышения квалификации.

Обосновывая необходимость формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних, мы предполагали, что широкий спектр методов обучения в процессе повышения квалификации позволит им не только изучить обширный круг вопросов, учиться на передовом опыте сотрудников разных ведомственных структур, определить свои сильные стороны и проблемы, но и освоить возрастные особенности подростков, которые отличаются категоричностью в суждениях, грубостью, протестным поведением, тревожностью, колеблющейся самооценкой, ранимостью, конфликтностью, отчужденностью, использованием подросткового сленга. Взаимодействие с подростками происходит в основном в трех областях работы сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних: профилактическая работа с подростками в общественных местах, расследования правонарушений, совершенных подростками, домашнее насилие по отношению к подросткам и семейные конфликты. Для того чтобы улучшить работу сотрудников, важно сформировать у них навыки коммуникации с подростками, которые будут способствовать эффективному взаимодействию во всех указанных случаях.

Теория образования взрослых, как известно, называется андрагогикой и отличается от теории образования детей. Сотрудники органов внутренних дел, ставшие слушателями курсов повышения квалификации, имеют

социальный опыт и эмпирический опыт коммуникации с конкретными группами подростков, и преподаватели обязаны учитывать этот факт. В процессе обучения взрослые систематически и постоянно занимаются самообразованием, чтобы уточнить свои взгляды и ценности в понимании возрастных особенностей подростков, получить новые формы знаний и навыки. Это может означать любую форму обучения взрослых, выходящую за рамки традиционного образования, включая базовую грамотность и личную самореализацию в качестве обучающегося на протяжении всей жизни.

Образование взрослых имеет особую философию обучения и преподавания, согласно которой взрослые могут и хотят учиться, могут и хотят брать на себя ответственность за обучение, но при этом обучение должно отвечать их потребностям. Поэтому в современной ситуации необходимы изменения в организации курсов повышения квалификации. Преподаватели курсов повышения квалификации, создавая учебную среду, стремятся к сокращению разрыва между обучением и профессиональной деятельностью сотрудников органов внутренних дел, что означает отказ от традиционного обучения в аудитории.

И.А. Колесникова считает [83, с. 41–49], что в процессе профессиональной деятельности меняется отношение обучающихся к процессу обучению на курсах повышения квалификации. Если молодой специалист (выслуга в органах внутренних дел до пяти лет), как правило, мотивирован на нивелирование несовершенств в знаниях и опыте по конкретной занимаемой им должности, выявившихся после получения базового образования, то сотрудник с выслугой от пяти до десяти лет стремится повысить на курсах повышения квалификации свою конкурентоспособность, а сотрудник с выслугой более десяти лет понимает значимость своего профессионального опыта и готов им поделиться с коллегами. Следовательно, сотрудников-профессионалов важно привлекать

к образовательному процессу на курсах повышения квалификации в статусе экспертов.

Большая часть сотрудников органов внутренних дел мотивирована к образованию на курсах повышения квалификации, готова осваивать учебный материал и применять его на практике. Однако отсутствие в программах курсов повышения квалификации актуальных вопросов по навыкам коммуникации с подростками снижает уровень профессионализма сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних.

Следовательно, уровень и качество навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних будут зависеть от технологической стороны образовательного процесса и в большей степени от отношения преподавательского состава, который принимает участие в работе курсов повышения квалификации.

Вышеописанная специфика организации курсов повышения квалификации и анализ научно-педагогической литературы (классификации В.П. Беспалько, В.Г. Гульчевской, Г.К. Селевко, В.Т. Фоменко и др.) позволяют считать, что предпочтительными могут быть нижеперечисленные технологии [21; 56; 169; 205]:

– проблемное обучение (М.М. Махмутов, А.М. Матюшкин, В. Оконь, М.Н. Скаткин и др.) [111; 110; 130; 179], которое предполагает, что сотрудники не получают знания и приемы действий в готовом виде. Обучающиеся самостоятельно осуществляют поиск под руководством преподавателя, благодаря чему у них развиваются мышление, логика, аргументация. Проблемное обучение, по нашему мнению, можно использовать в работе с начинающими сотрудниками органов внутренних дел всех категорий;

– контекстное обучение (А.А. Вербицкий) мы планируем выстраивать так, что содержание обучения сотрудника органов внутренних дел моделируется с помощью системы дидактических форм, методов и средств [36, с. 45–55]. Контекстное обучение позволяет повысить степень включенности всех сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних в процессуальность познания специфики профессиональной деятельности за счет разнообразных моделей (семиотической, имитационной, социальной), приближая образовательный процесс к квазипрофессиональному в специально организованных условиях. В таких условиях с применением проблемной ситуации сотрудники патрульно-постовой службы, участковые и сотрудники отдела по делам несовершеннолетних осознанно воспринимают и преобразовывают специально-профессиональный и социальный контекст [40, с. 45–55];

– игровое обучение (Л.С. Выготский, П.И. Пидкасистый, Д.Б. Эльконин и др.), которое будет предполагать использование в образовательном процессе игр и имитаций, предельно приближенных к реальным условиям профессиональной деятельности сотрудников полиции [43; 147; 230]. В игровом обучении могут формироваться самостоятельная деятельность сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних, навыки коммуникации, эмоциональная сфера, индивидуальные качества и способности личности. Все это возможно при условии личной активности сотрудника органов внутренних дел;

– личностно-деятельностное обучение (И.А. Зимняя, А.Н. Леонтьев и др.). В образовательном процессе личность сотрудника органов внутренних дел с его мотивами, целями, психологическими особенностями находится в центре обучения [69; 96; 97];

– блочно-модульное обучение (М.А. Чошанов, П.А. Юцявичене и др.).

По этой технологии в обучении сотрудников полиции будет применяться такая учебная программа, которая включает ряд блоков: целевой, информационный и методическое руководство [219; 231];

– программированное обучение (В.П. Беспалько, П.Я. Гальперин, Ч. Куписевич, Б.Ф. Скиннер и др.). Эта технология способна активизировать процесс обучения на курсах повышения квалификации сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних за счет использования указаний, вопросов, заданий по усвоению содержания обучения, помогающих корректировать учебный процесс [21; 46; 89; 241].

Любая из перечисленных технологий может стать преобладающей. Ее выбор будет определяться профессиональной спецификой различных категорий сотрудников органов внутренних дел; финансово-материальными возможностями ведомственного вуза; индивидуальными особенностями преподавателя.

Комплексное применение различных технологий и форм занятий, что подтверждается эмпирическим опытом работы преподавателей, осуществляющих организацию курсов повышения квалификации, позволит учесть специфику разных категорий сотрудников органов внутренних дел, их индивидуальные особенности. Говоря о формах занятий, мы имеем в виду следующие: лекция-беседа, лекция-пресс-конференция, лекция-провокация, лекция-визуализация, лекция вдвоем, лекция с элементами практического занятия, дискуссия, тренинг, мозговая атака, анализ конкретной ситуации, деловая игра, организационно-деятельностная игра, ролевая игра. Но из множества перечисленных форм занятий особую роль играет лекция с элементами практического занятия. Этот формат лекции предполагает дозированное преподнесение теоретического материала с последующим его закреплением средствами практических упражнений.

Данный прием, на наш взгляд будет наиболее доступным в формировании навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних. Затем материал еще раз закрепляется на семинарских занятиях, дискуссиях, тренингах, на которых сотрудники отрабатывают навыки коммуникации с подростками до уровня совершенства, особенно с подростками из неблагоприятной среды с неустойчивой системой ценностных ориентиров и негативным отношением к взрослым.

Еще один плюс лекции с элементами практического занятия в том, что в ней для усвоения учебного материала привлекаются все виды восприятия: аудиальный, визуальный и кинестетический. Представим в подтверждение результаты применения такой лекции по исследованиям Л.Н. Лазуткиной (показательные коэффициенты усвоения материала при использовании различных форм обучения) (рис. 4) [93, с. 162].

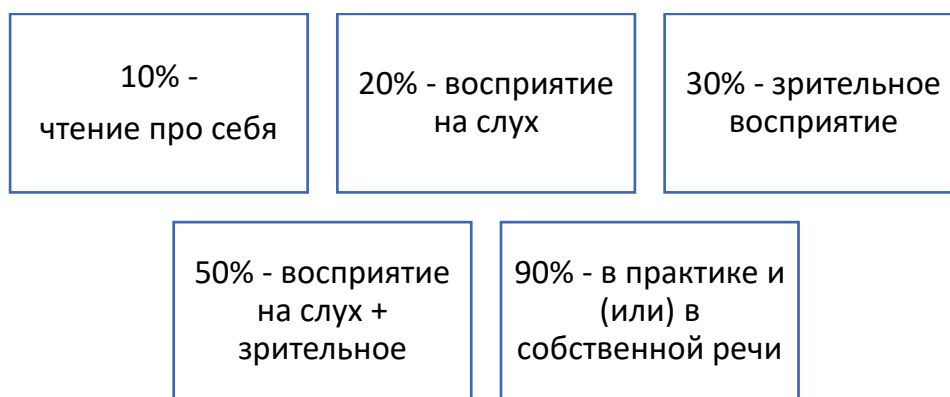


Рисунок 4 – Показательные коэффициенты усвоения материала при использовании различных форм обучения по Л.Н. Лазуткиной

Для опытно-экспериментальной работы нами выбраны следующие приемы: фокус-группа, микрофон, дебаты, аквариум, тройки, невесомость. Кратко охарактеризуем их.

Фокус-группа – решение одной задачи с разных точек зрения; микрофон – решение задачи одним из сотрудников патрульно-постовой службы, участковым и сотрудником отдела по делам несовершеннолетних без комментирования решения другими; дебаты – активное обсуждение задачи с приведением аргументов за и против для каждого довода; аквариум – наблюдатели (сотрудники патрульно-постовой службы, участковые и сотрудники отдела по делам несовершеннолетних) комментируют конечное решение; тройки – решение задачи происходит в команде из трех человек, и через каждую минуту меняется один из участников по кругу; невесомость – сотрудники патрульно-постовой службы, участковые и сотрудники отдела по делам несовершеннолетних хаотично ходят по помещению и в процессе обсуждения со всеми присутствующими пытаются найти ответ на свой вопрос, применяя мозговой штурм, метод проектов и т.д.

Вышеперечисленные приемы формирования навыков коммуникации с подростками в процессе обучения сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних на курсах повышения квалификации обладают несколькими достоинствами: а) возможность формирования навыков коммуникации в различных ситуациях (например, ситуации, не соответствующие нормам социального общества; предотвращение эскалации и столкновений для создания четких ожиданий и достижения взаимной выгоды в результате переговоров с подростками); б) выработка социальных умений по улучшению социального климата в коллективе; в) актуализация учебно-познавательной деятельности по вопросам коммуникации.

Значительная ответственность в организации курсов повышения квалификации лежит на преподавателях, которые выполняют различные функции:

- осуществление входной, текущей и контрольной диагностики сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних;
- оказание поддержки сотрудникам патрульно-постовой службы, участковым и сотрудникам отдела по делам несовершеннолетних в определении образовательного маршрута;
- формирование межсубъектного взаимодействия у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних;
- предоставление возможности сотрудникам патрульно-постовой службы, участковым и сотрудникам отдела по делам несовершеннолетних изучить передовой опыт разных структур, определить свои сильные стороны и проблемы;
- помощь сотрудникам патрульно-постовой службы, участковым и сотрудникам отдела по делам несовершеннолетних в освоении возрастных особенностей подростков для расширения коммуникативного опыта;
- помощь сотрудникам патрульно-постовой службы, участковым и сотрудникам отдела по делам несовершеннолетних в безоговорочном принятии бесконфликтного поведения или определении перспектив дальнейшего совершенствования [135, с. 50–71].

Благополучное решение преподавателями перечисленных функций в сочетании с грамотно выбранными педагогическими технологиями может содействовать формированию навыков коммуникации с подростком у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних в различных областях их работы.

Многолетние эмпирические наблюдения за работой сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних обнаруживают, что они неоднозначно воспринимают критику, даже положительную; боятся быть объектом обсуждений из-за

совершенной ошибки. Другая характерная черта сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних состоит в том, что они могут легко усваивать приобретенный практический опыт, алгоритм подготовки; у них вырабатывается мотивация к улучшению навыков коммуникации. При проведении опытно-экспериментальной работы мы учитывали эти факты.

Следовательно, важно переосмыслить содержание подготовки сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних, которая должна быть организована на курсах повышения квалификации и еженедельно в служебное время (в пределах нормальной продолжительности служебного времени) с целью продвижения более опытных сотрудников по карьерной лестнице.

Для реализации разработанной модели формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних на курсах повышения квалификации необходимы следующие педагогические условия:

а) сотрудники органов внутренних дел будут включены в систему обучения, позволяющую развить научно обусловленные представления и навык коммуникации с современными подростками;

б) будет организована научно-методическая поддержка формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников органов внутренних дел, в том числе посредством наставничества;

в) в процессе обучения у сотрудников органов внутренних дел будет развиваться индивидуальный стиль коммуникации с подростками, основанный на принципах научности и возрастосообразности.

Педагогические условия в модели будут соотноситься с их этапами организации опытно-экспериментальной работы: теоретико-методическое

погружение, научно-методическая поддержка, индивидуальное проектирование.

Результативный блок. Эффективность формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних определяется сравнительной диагностикой на констатирующем и контрольном этапе опытно-экспериментальной работы. Анализ полученных результатов покажет, чего достигли сотрудники патрульно-постовой службы, участковые и сотрудники отдела по делам несовершеннолетних, каковы их успехи и какие трудности им встретились.

Когнитивный, волевой, мотивационный, поведенческий критерии определяют готовность сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних к осуществлению коммуникации с различными категориями подростков.

Когнитивный критерий предполагает знание специфики и структуры навыков коммуникации, возрастных особенностей подростков и их жаргона, этикета и норм поведения; мотивационный критерий – мотивацию достижения цели во взаимодействии с подростками, осознание значимости навыков коммуникации как ценности; волевой критерий – навык самоконтроля, планирования и совершенствования навыков коммуникации; поведенческий критерий – готовность организовать коммуникативное взаимодействие с подростками

Проанализированные аспекты формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних в процессе повышения квалификации определили основу опытно-экспериментальной работы, которая будет представлена во второй главе.

Выводы по первой главе

Анализ психологической и педагогической литературы по проблеме исследования позволил нам выявить специфику ключевой дефиниции: навыки коммуникации с подростками характеризуются устойчивыми умениями взаимодействовать с подростками для установления взаимопонимания, умениями активно слушать, создавать четкие ожидания и достигать взаимной выгоды в результате переговоров, что содействует эффективной деэскалации в ситуациях профессиональной деятельности сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних.

Структура навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних характеризуется взаимосвязью составных частей социально значимых навыков (этические, тактические, управленческие). Структурными компонентами навыков коммуникации с подростками являются когнитивный, волевой, мотивационный, поведенческий; высокий уровень их сформированности обеспечивает готовность сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних к осуществлению коммуникативно-переговорной деятельности по взаимодействию с подростками. Для оценки сформированности навыков коммуникации с подростками применяются соответствующие критерии.

Теоретический обзор имеющихся исследований показал, что формирование навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних может осуществляться на курсах повышения

квалификации и предполагает создание научно обоснованных педагогических условий.

Особенность повышения квалификации сотрудников органов внутренних дел состоит в том, что оно направлено на развитие профессионализма у действующих сотрудников, уже имеющих опыт работы, и, соответственно, ориентировано на профессиограмму определенной категории сотрудников органов внутренних дел: сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних.

Также в первой главе охарактеризована организационно-педагогическая модель формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних, которая включает ряд блоков: целевой блок (цель и задачи); методологический блок (методологические подходы (системно-деятельностный, диалогический, компетентностный) и принципы (гуманистической направленности, системности, оперативности знаний, вариативности, успешности и социальной значимости, рефлексивности)); содержательный блок (навыки коммуникации (этические, тактические, управленческие), проявляющиеся во взаимодействии, и компоненты навыков коммуникации (когнитивный, волевой, мотивационный, поведенческий)); а также педагогические условия реализации организационно-педагогической модели формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних (сотрудники органов внутренних дел будут включены в систему обучения, позволяющую развить научно обусловленные представления и навык коммуникации с современными подростками; б) будет организована научно-методическая поддержка формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников органов внутренних дел, в том числе

посредством наставничества; в) в процессе обучения у сотрудников органов внутренних дел будет развиваться индивидуальный стиль коммуникации с подростками, основанный на принципах научности и возрастосообразности) и соответствующие условиям этапы и формат обучения (формальное и неформальное обучение, приемы (наблюдение за работой опытного сотрудника, наблюдение за работой других, ротация, делегирование), формы (обучение действием, деловые игры, панельные дискуссии)); результативный блок (критерии и показатели оценки динамики развития навыков общения сотрудников и результативности коммуникативно-переговорной подготовки).

**Глава II. Опытнo-экспериментальная работа
по формированию навыков коммуникации с подростками
у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и
сотрудников отдела по делам несовершеннолетних на курсах
повышения квалификации**

**2.1. Анализ уровня сформированности навыков коммуникации
с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы,
участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних:
констатирующий этап**

В настоящее время в обществе поддерживается идея непрерывного профессионального развития полицейских, играющих роль защитников безопасности граждан и гарантов стабильности в обществе. Вопросы теории и методологии непрерывного профессионального образования сотрудников ведомственных вузов рассматривались исследователями, такими как С.Я. Батышев, В.Я. Кикоть, А.М. Новиков и др. [16; 80; 126], а также затрагивались в ряде документов (Национальная доктрина образования в Российской Федерации до 2025 г. [152], Федеральный закон РФ «О полиции» [201]). В то же время население сегодня не склонно полностью доверять полиции как представителям государственной власти и защитникам безопасности личности.

Всероссийский центр изучения общественного мнения (ВЦИОМ) ² представил исследование, посвященное доверию к профессии полицейского в России. Более половины россиян декларируют доверие к сотрудникам

² <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/professija-policeiskii-1>

полиции своего региона (62%), за год показатель вырос на 5 пунктов (в 2021 г. – 57%). На протяжении последних четырех лет это значение не опускалось ниже 54%. Положительная динамика наблюдается и за более длительный период: за десять лет уровень доверия к сотрудникам полиции вырос в 1,7 раза (2012 г. – 35%), а доля определенно доверяющих – в 5 раз, с 3% до 15%. Не доверяет им сегодня треть россиян (32%), вдвое меньше в сравнении с 2012 годом (61%). Таким образом, расчетный индекс в текущем году достиг отметки 30 пунктов – максимума за весь период измерений.

Справка. Индекс доверия сотрудникам полиции региона показывает, как россияне доверяют полиции в своем регионе. Чем выше значение индекса, тем выше доверие полиции. Индекс вычисляется как разность положительных и отрицательных ответов на вопрос: «Скажите, пожалуйста, доверяете ли вы сотрудникам полиции вашего региона или не доверяете?» Индекс измеряется в пунктах и может принимать значение от –100 до 100.

Позитивные изменения касаются и доверия к отдельным подразделениям полиции: данные статистики варьируется в пределах от 40% до 64%. Преимущественно всего население доверяет полиции на транспорте и сотрудникам дежурной части: индекс для первых составил 45 пунктов – за десять лет он вырос на четверть (+26 п., в 2012 г. – 19 п.), для вторых – 42 пункта (+22 пункта к данным десятилетней давности), На третьем месте инспекторы по делам несовершеннолетних (55%), а расчетный индекс составил 38 пунктов (vs. 26 пунктов в 2012 г.). Далее следуют участковые уполномоченные полиции (35 пунктов, +18 пунктов с 2012 г.) и работники уголовного розыска (35 пунктов, +20 пунктов). Ощутимо выросло доверие в обществе к сотрудникам патрульно-постовой службы: в 2012 г. индекс был –3 пункта, то сегодня 34. Больше всего россияне за этот период стали доверять работникам ГИБДД: расчетный показатель вырос на 48 пунктов (–14 пунктов vs. 34 пункта в 2022 г.).

Индекс доверия сотрудникам туристической полиции в текущем году составляет 31 пункт (+5 пунктов с 2018 г.), следователям и дознавателям – 27 пунктов. Меньше всего в российском обществе доверяют сотрудникам подразделений по вопросам миграции (индекс – 23 пункта) и сотрудникам подразделений по контролю за оборотом наркотиков (индекс – 17 пунктов) [42]. Приведенная информация дополнительно подтверждает актуальность выбранного нами исследования и необходимость организации опытно-экспериментальной работы.

Осуществленный теоретико-методологический анализ вопроса формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних помог спроектировать содержание опытно-экспериментальной работы. Цель ее состояла в том, чтобы обосновать, разработать и практически реализовать педагогические условия формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних.

Объектом опытно-экспериментального исследования избран процесс формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников органов внутренних дел, а предметом – педагогические условия формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних.

Цель опытно-экспериментальной работы определила решение следующих задач:

- исследовать готовность сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних к формированию исследуемого навыка, уровень его сформированности;

- разработать экспериментальную программу по формированию навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних;
- экспериментально доказать результативность разработанной модели формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних;
- осуществить сравнительное рассмотрение результатов опытно-экспериментального исследования, сформулировать предложения, соблюдение которых обеспечит внедрение педагогических условий формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних будет успешной.

В качестве рабочей гипотезы было выдвинуто положение о том, что формированию навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних будут способствовать следующие педагогические условия:

- 1) сотрудники патрульно-постовой службы, участковые и сотрудники отдела по делам несовершеннолетних будут включены в систему обучения, позволяющую развить научно обусловленные представления и навыки коммуникации с современными подростками;
- 2) будет организована научно-методическая поддержка формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних, в том числе посредством наставничества;
- 3) в процессе обучения у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних

будет развиваться индивидуальный стиль коммуникации с подростками, основанный на принципах научности и возрастосообразности.

Опытно-экспериментальная работа проводилась на базе Института повышения квалификации сотрудников МВД России, филиал Северо-Кавказский институт повышения квалификации в г. Нальчик. В исследовании на разных его этапах приняли участие 264 сотрудника (сотрудники патрульно-постовой службы (88), участковые (88) и сотрудники отдела по делам несовершеннолетних (88)). Каждая категория была разделена на контрольную (КГ) и экспериментальную (ЭГ) группу по 44 человека. В контрольной группе обучение проводилось по обычном формате, а в экспериментальной группе в предлагаемых нами условиях.

Экспериментальная работа была организована с 2019 по 2025 год и предполагала несколько этапов.

На первом этапе (2019–2020 гг.) был осуществлен анализ научной литературы по проблеме исследования; сформулирована цель, определен методологический аппарат исследования; подготовлен материал для диагностики уровня сформированности навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних; осуществлен констатирующий этап опытно-экспериментальной работы.

На следующем этапе (2020–2024 гг.) было организовано обоснование модели формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних, осуществлена экспериментальная проверка педагогических условий и организовано сравнение полученных результатов.

На третьем этапе (2024–2025 гг.) проведено истолкование по полученным результатам, подготовлен текст диссертационного исследования.

Ввиду того, что опытно-экспериментальная работа проводилась параллельно с несколькими категориями сотрудников органов внутренних дел (сотрудниками патрульно-постовой службы, участковыми и сотрудниками отдела по делам несовершеннолетних), результаты диагностики будут проанализированы по каждой категории сотрудников и объединены в таблицах, представленных ниже.

На первом этапе было проведено исследование состояния и проблем формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних. Для этого были подобраны методы педагогического исследования: опрос, анкетирование, включенное педагогическое наблюдение, метод экспертных оценок, методы обработки результатов исследования.

Прежде всего мы организовали опрос преподавателей, ведущих курсы повышения квалификации. Их просили оценить навыки коммуникации сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних, недостатки, которые они фиксируют в своей профессиональной подготовке, а также отметить, что необходимо учесть в тематике экспериментальной программы при ее реализации. Опрос осуществлялся посредством индивидуальных бесед.

В ходе исследования были проведены 34 индивидуальные беседы с преподавателями по выявлению субъективных мнений о содержании коммуникативной подготовки на курсах повышения квалификации, причинах возникновения трудностей у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних в современных условиях.

Качественный анализ преподавательского состава показал, что все преподаватели имеют высшее образование: 61% – юридическое, 10% –

техническое, 4% – биологическое, 25% – педагогическое или психологическое.

При опросе преподавательского состава было установлено, что они считают важным формирование навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних в процессе повышения квалификации. Анализ мнений преподавателей показал, что они высоко оценивают необходимость наличия навыков коммуникации с подростками и фиксируют низкий уровень сформированности данных навыков у сотрудников патрульно-постовой службы и участковых и средний уровень – у сотрудников отдела по делам несовершеннолетних. Большинство опрошенных преподавателей (87%) отметило, что навыки коммуникации с подростками сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних требуют совершенствования (сотрудники имеют фрагментарную осведомленность о специфике и структуре навыков коммуникации с подростками, о возрастных особенностях подростков; у них неустойчивая мотивация к достижению цели во взаимодействии с подростками; они не способны проявлять самоконтроль, планировать и совершенствовать навыки коммуникации; у них низкая готовность организовывать коммуникативное взаимодействие с подростками).

Кроме того, преподаватели считают, что уровень развития навыков коммуникации сотрудника зависит от должности (у участковых этот уровень, как правило, ниже), региона (в крупных городах и некоторых республиках уровень несколько выше) и образования (у сотрудников с высшим образованием уровень развития навыков коммуникации выше). Также было указано, что у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних с юридическим образованием независимо от региона проживания возникают

трудности в процессе коммуникации с подростками: юридический сленг провоцирует последних на агрессивное общение с представителями власти, негативное их восприятие.

81% преподавателей отметил, что необходимо модифицировать формат курсов повышения квалификации у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних, а остальные 19% преподавателей считают необходимым усилить требования к подбору кадров и ввести различные штрафные санкции по отношению к сотрудникам. Кроме того, важно внести частичные изменения в программу курсов, отразив темы по возрастным особенностям разных категорий подростков и стратегии коммуникации с ними (Приложение 2).

В целом проведенный опрос показал, что большинство преподавателей считает: уровень навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних недостаточно сформированный, что подтверждает актуальность выбранного направления и необходимости проведения специального исследования. Но опыта такой деятельности и соответствующего программно-методического обеспечения в ведомственных вузах нет.

В начале нашей опытно-экспериментальной работы мы также провели включенное педагогическое наблюдение за работой преподавателей на курсах повышения квалификации.

Лекции на курсах повышения квалификации проходят в классическом формате монолога, а на практических занятиях отрабатываются практические умения, необходимые в профессиональной деятельности. Следовательно, технологии проведения различных форм образовательной деятельности на курсах повышения квалификации имеют практико-ориентированный характер, но, к сожалению, отсутствует опора на

педагогические и психологические исследования. В результате сотрудники патрульно-постовой службы, участковые и сотрудники отдела по делам несовершеннолетних, конечно, усваивают материал, но не могут рефлексировать и объяснить, почему именно так надо поступать или действовать.

Осуществленное на этом этапе исследование дало нам информацию о состоянии изучаемой научной проблемы формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних, глубже осмыслить ее и переформатировать практику преподавания на курсах повышения квалификации.

Было организовано педагогическое наблюдение за коммуникативной деятельностью сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних экспериментальной и контрольной групп с целью визуального определения уровня развития навыков коммуникации.

Лонгитюдные наблюдения как метод исследования применялись многократно с целью выявления изменений и закономерностей проявления навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних. Ввиду того, что диссертант занимается преподавательской деятельностью, также была возможность осуществления включенного наблюдения.

На этом этапе мы выявили, что для каждого сотрудника патрульно-постовой службы, участкового и сотрудника отдела по делам несовершеннолетних характерен определенный уровень навыков коммуникации, который зависит от разных факторов: образования, возраста, региона проживания, наличия собственных детей-подростков. Наблюдения показали, что практически все сотрудники (87%) испытывают трудности в процессе коммуникации с подростками: отмечались

категоричная критика и унижение, отрицание всего, что сделал или сказал подросток, непоследовательность в требованиях, игнорирование мнения подростка.

Для определения действительного уровня развития навыков коммуникации у каждого сотрудника потребовалась оценка не только качественных характеристик, но и количественных. В педагогических исследованиях выработан подход к определению уровневой характеристики показателей навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних. Этот материал будет представлен ниже.

Сначала было проведено анкетирование среди сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних с целью выявления мотивационной готовности и основных затруднений в области коммуникативной деятельности, понимания значимости навыков коммуникации с подростками, знания возрастных особенностей подростков. Мы предполагали, что по результатам анкетирования сформулируем задачи, определим содержание, выберем средства, методы и приемы разработки и реализации опытно-экспериментальной программы формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних.

В анкетировании приняли участие 264 человека (Приложение 1). В анкете были предложены вопросы разного типа («открытые» и «закрытые»), которые дали возможность выявить спектр мнений по разным направлениям.

В задачи анкетирования входило следующее:

- 1) определить степень мотивации к общению с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних в служебной деятельности;

2) оценить понимание значимости навыков профессиональной коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних;

3) выявить уровень владения коммуникативными умениями, необходимыми для профессиональной деятельности;

4) определить, насколько актуальной для профессиональной деятельности сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних будет являться предложенная нами программа «Коммуникация с подростками: специфика и стратегии».

Представим общие результаты анкетирования.

Сотрудники патрульно-постовой службы, участковые и сотрудники отдела по делам несовершеннолетних (71%) в анкете отметили, что их мотивационная готовность и навыки коммуникации на низком уровне, они не считают это важным в своей профессиональной деятельности; некоторые сотрудники изучаемых нами категорий (24%) указали, что они могут свободно общаться с разными категориями подростков, если в этом возникает необходимость; сотрудники по делам несовершеннолетних (52%) считают, что возрастные особенности подростков они знают хорошо; сотрудники патрульно-постовой службы (31%) получают знания о подростках из житейского опыта, мотивируя это тем, что у них есть дети соответствующего возраста; участковые (39%), периодически общаясь с подростками, считают данную возрастную группу неуправляемой, не понимают их сленг, стараются избегать общения с ними. Значительная часть сотрудников затруднилась ответить на вопросы, потому что воспринимает ситуацию коммуникации с подростками как временную трудность («повзрослеют, и все нормализуется»), стараясь не вникать в проблемы подростков, отсылая их к родителям. Сотрудники патрульно-постовой службы, участковые и сотрудники отдела по делам

несовершеннолетних также отмечали, что недостаток знания возрастных особенностей и специфики общения с подростками вызывает у них иногда растерянность: часто подростки агрессивны, бравируют своими возможностями и родителями.

У молодых сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних (менее пяти лет службы) ситуация чуть лучше: они понимают поведение и поступки подростков, без затруднений вступают с ними в общение, но им сложнее воздействовать на родителей подростков. Такие сотрудники заинтересованы в повышении квалификации по вопросам коммуникации с подростками, осознавая, что это будет повышать их уровень профессионализма.

Сотрудники-«стажисты» опровергают необходимость изменения тактики в процессе общения с подростками, скептически относятся к возможности пройти курсы повышения квалификации в данном направлении.

В итоге анкетирование позволило выявить некоторую тенденцию: сотрудники патрульно-постовой службы, участковые и сотрудники отдела по делам несовершеннолетних в целом понимают необходимость изучения теории и усвоения практических навыков коммуникации с подростками на курсах повышения квалификации, но как и в процессе чего, они не осознают.

Среди тем для изучения специфики коммуникации с подростками сотрудники патрульно-постовой службы, участковые и сотрудники отдела по делам несовершеннолетних отметили следующие: кризисные изменения подростков, навыки коммуникации, алгоритм общения с подростком и его компанией и др. Все эти пожелания были учтены при разработке программы для курсов повышения квалификации.

Представим результаты анкетирования по категориям сотрудников (сотрудники патрульно-постовой службы, участковые и сотрудники отдела по делам несовершеннолетних) в таблицах 1–3.

Таблица 1 – Результаты анкетирования сотрудников патрульно-постовой службы по формированию навыков коммуникации с подростками

Номера вопросов	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
1			+
2		+	
3			+
4	+		

Таблица 2 – Результаты анкетирования участковых по формированию навыков коммуникации с подростками

Номера вопросов	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
1			+
2		+	
3		+	
4			+

Таблица 3 – Результаты анкетирования сотрудников отдела по делам несовершеннолетних по формированию навыков коммуникации с подростками

Номера вопросов	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
1			+
2		+	
3			+
4			+

Общие результаты, как было указано выше, представим в таблице 4.

Таблица 4 – Результаты анкетирования сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних по формированию навыков коммуникации с подростками

Номера вопросов	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
1			+
2		+	
3	+		
4	+		

Результат, полученный в ходе анкетирования сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних: 25% респондентов отметили, что навык коммуникации повышает профессионализм; 39% – что знания по педагогике и психологии должны быть включены в программу повышения их квалификации. Это говорит об актуальности предлагаемой нами программы «Коммуникация с подростками: специфика и стратегия».

Таким образом, результаты анкетирования позволяют утверждать необходимость разработки программы по коммуникации с подростками для повышения мотивационной готовности сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних и преодоления их затруднений в области коммуникативной деятельности, систематизации знаний о технологиях педагогического общения и возрастных особенностях подростков.

Метод экспертных оценок в нашем исследовании имел место не случайно: специально отобранные эксперты принимали участие на различных этапах опытно-экспериментальной работы, в том числе в процессе сбора информации. Выбор экспертов осуществлялся из числа опытных сотрудников полиции с большим опытом профессиональной деятельности, их навыков эффективного аргументирования и умения приводить примеры из практики.

Благодаря экспертной оценке мы смогли дополнить характеристику предпочтений сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних в области коммуникации, уточнить содержание формирующего эксперимента. Анализ результатов экспертной оценки также выявил недостаточный исходный уровень навыков коммуникации с подростками у патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних и основные виды их затруднений в служебной деятельности (неумение выстроить диалог, отсутствие толерантности, категоричность и др.).

На констатирующем этапе также осуществлялась диагностика уровня развития навыков коммуникации сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних. Подбор и диагностика навыков коммуникации с подростками предполагали учет специфики данной категории навыков, для этого были определены показатели и критерии изучаемого феномена. К диагностике по нашим критериям привлекались эксперты (преподаватели кафедры и работодатели), которые оценивали уровень сформированности навыков коммуникации сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних.

В качестве критериев сформированности навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних определены когнитивный, мотивационный, волевой и поведенческий. Показатели по выявленным критериям представлены в таблице 5.

Таблица 5 – Критерии и показатели сформированности навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних

Критерий	Показатели
Когнитивный	знания о специфике и структуре навыков коммуникации; знания о возрастных особенностях подростков и их жаргоне, этикете и нормах поведения
Мотивационный	мотивация к достижению цели во взаимодействии с подростками; осознание значимости навыков коммуникации как ценности
Волевой	навык самоконтроля, планирования и совершенствования навыков коммуникации
Поведенческий	готовность отвечать за результаты взаимодействия с подростками

Исходя из выявленных критериев и показателей, дадим характеристику уровням сформированности у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних навыков коммуникации с подростками.

Высокий уровень: осознанные системные знания о специфике и структуре навыков коммуникации с подростками, знания о возрастных особенностях подростков и их жаргоне; устойчивая мотивация к достижению цели по взаимодействию с подростками; устойчивые проявления самоконтроля, планирования и совершенствования навыков коммуникации; готовность отвечать за результаты своей деятельности.

Средний уровень: недостаточно знаний о специфике и структуре навыков коммуникации с подростками, знаний о возрастных особенностях подростков и их жаргоне; ситуативная мотивация к достижению цели по взаимодействию с подростками; проявления самоконтроля, планирования и

совершенствования навыков коммуникации в зависимости от ситуации; готовность отвечать за результаты своей деятельности.

Низкий уровень: фрагментарная осведомленность о специфике и структуре навыков коммуникации с подростками, о возрастных особенностях подростков и их жаргоне; неустойчивая мотивация к достижению цели по взаимодействию с подростками; фрагментарные проявления самоконтроля, планирования и совершенствования навыков коммуникации; отсутствие готовности отвечать за результаты своей деятельности.

При этом ценностное отношение и понимание возрастных особенностей подростков является важным компонентом в формировании навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних.

Перейдем к описанию результатов диагностики всех критериев навыков коммуникации у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних.

Диагностика когнитивного критерия навыков коммуникации с подростками осуществлялась по авторскому тестовому материалу.

Методика «Диагностика мотивационной структуры личности» (В.Э. Мильман) позволила диагностировать устойчивость мотивационных тенденций индивида.

Для диагностики волевых качеств выбрана методика самоконтроля Н.Ф. Добрынина, В.К. Калина, А.Ц. Пуни.

Для диагностики выраженности поведенческого критерия навыков коммуникации использовалась шкала самооценки Ч.Д. Спилбергера – Ю.Л. Ханина.

Результаты диагностики каждого критерия представлены ниже.

Диагностика и анализ *когнитивного критерия* навыков коммуникации с подростками дает информацию о когнитивной сфере

сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних, поступивших на службу в органы внутренних дел.

Характеристика когнитивного критерия включала следующие параметры:

- знание общих вопросов коммуникации;
- знание правил общения;
- знание приемов бесконфликтного взаимодействия.

Дополнительно мы фиксировали для каждого сотрудника патрульно-постовой службы, участкового и сотрудника отдела по делам несовершеннолетних аналитические умения (выделять, оценивать, обоснованно принимать решения, определять способы их реализации); устойчивость, концентрацию и переключаемость внимания; объем памяти; реалистичность и скорость мышления; гибкость, прогностичность, креативность.

Для исследования уровня проявления когнитивного критерия навыков коммуникации с подростками нами применялся авторский тест из 18 вопросов. В результате обработки тестовых материалов были получены данные, которые представлены в таблице 6.

Таблица 6 – Уровень сформированности когнитивного критерия навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних, в %

Уровни	Экспериментальная группа	Контрольная группа
Высокий	20,9	21,1
Средний	38,1	39,9
Низкий	40,0	39,0

Итак, мы видим, что у 40% и 39% (ЭГ и КГ) сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам

несовершеннолетних отмечается низкий уровень проявления когнитивного критерия навыков коммуникации: у них недостаточные знания в области коммуникации. 38,1% ЭГ и 39,9% КГ показывают средний уровень: у них имеются некоторые знания в области коммуникативной деятельности. У 20,9% ЭГ и 21,1% КГ сотрудников полиции – высокий уровень навыков коммуникации.

Мотивационный критерий навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних определялся с помощью методики «Диагностика мотивационной структуры личности» (В.Э. Мильман), которая позволяет выявить цели и определить устойчивость мотивационных тенденций индивида. Мотивационный профиль имеет несколько шкал: П – поддержание жизнеобеспечения, К – комфорт, С – социальный статус, О – общение, Д – общая активность, ДР – творческая активность, ОД – общественная полезность.

Результаты диагностики представлены в таблице 7.

Таблица 7 – Уровень сформированности мотивационного критерия навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних, в %

Уровни	Экспериментальная группа	Контрольная группа
Высокий	23,1	24,2
Средний	37,1	38,6
Низкий	39,8	37,2

Следовательно, по мотивационному критерию навыков коммуникации мы зафиксировали, что у 39,8% ЭГ и 37,2% КГ низкий уровень: они не обладают мотивацией к достижению цели во взаимодействии с подростками; не осознают значимость навыков

коммуникации как ценности. У 37,1% ЭГ и 38,6% КГ рассматриваемый критерий проявляется на среднем уровне: ситуативная мотивация к достижению цели во взаимодействии с подростками; ситуативное осознание значимости навыков коммуникации как ценности. У 23,1% ЭГ и 24,2% КГ наблюдается высокий уровень, т.е. они обладают мотивацией к достижению цели во взаимодействии с подростками; осознают значимость навыков коммуникации как ценности.

Волевой критерий навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних характеризуется такими параметрами:

- инициативность в процессе коммуникации;
- решительность в процессе принятия решений;
- невозмутимость и самообладание;
- настойчивость в процессе коммуникации и конфликтов;
- целеустремленность и стремление воздействовать.

Для диагностики волевых качеств выбрана методика самоконтроля (Н.Ф. Добрынин, В.К. Калинин, А.Ц. Пуни) [59; 75; 157]. Результаты представлены в таблице 8.

Таблица 8 – Результаты сформированности волевого критерия навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних, в %

Уровни	Экспериментальная группа	Контрольная группа
Высокий	19,3	21,1
Средний	37,2	37,2
Низкий	43,5	41,7

Результаты диагностики волевого критерия навыков коммуникации у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников

отдела по делам несовершеннолетних позволили сделать вывод, что у большей части сотрудников (43,5% ЭГ и 41,7% КГ) не сформирован данный критерий: ситуативные проявления навыка самоконтроля, планирования и совершенствования навыков коммуникации. Средний уровень навыков самоконтроля, планирования и совершенствования навыков коммуникации зафиксирован в обеих группах по 37,2%, и высокий уровень навыков самоконтроля, планирования и совершенствования навыков коммуникации отмечен у 19,3% ЭГ и 21,1% КГ.

Поведенческий критерий навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних характеризуется такими параметрами:

- бесконфликтное взаимодействие личности со средой;
- интерперсональная перцепция;
- готовность к общению и умение общаться с различными категориями граждан, в том числе с осужденными (преступниками).

Для определения выраженности поведенческого критерия навыков коммуникации сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних использовались диагностика тревожности по шкале самооценки Ч.Д. Спилбергера – Ю.Л. Ханина [188] и тест на определение уровня общительности. Результаты диагностики представлены в таблице 9.

Таблица 9 – Результаты сформированности поведенческого критерия навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних,

в %

Уровень	Экспериментальная группа	Контрольная группа
Высокий	18,4	21,3

Уровень	Экспериментальная группа	Контрольная группа
Средний	35,1	34,4
Низкий	46,5	44,3

Как видно по результатам в таблице, у 46,5% ЭГ и 44,3% КГ сотрудников критерий сформирован на низком уровне, т.е. они фрагментарно готовы отвечать за результаты взаимодействия с подростками. 35,1% ЭГ и 34,4% КГ находятся на среднем уровне: формально готовы отвечать за результаты взаимодействия с подростками. Лишь 18,4% ЭГ и 21,3% КГ демонстрируют высокий уровень, т.е. они полностью готовы отвечать за результаты взаимодействия с подростками.

Фиксируется значительно преобладание низкого уровня в диагностике волевого и поведенческого критерия. Можно объяснить это обстоятельство тем, что у большей части сотрудников полиции скептическое, а иногда отрицательное отношение к подросткам.

Обобщенные результаты сформированности критериев навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних на констатирующем этапе в экспериментальной и контрольной группах представим в таблице 10.

Таблица 10 – Уровни сформированности навыков коммуникации сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних (констатирующий этап), в %

Группа	Экспериментальная			Контрольная		
Уровни	низкий	средний	высокий	низкий	средний	высокий
Когнитивный критерий	40,0	38,1	20,9	39,0	39,9	21,1
Волевой критерий	42,3	35,3	22,4	42,2	35,3	22,5

Группа	Экспериментальная			Контрольная		
Мотивационный критерий	40,4	35,3	24,3	40,2	35,4	24,4
Поведенческий критерий	41,5	39,1	19,4	39,9	38,3	21,8

По результатам диагностики навыков коммуникации сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних можно зафиксировать преобладание низкого уровня навыков по всем критериям в обеих группах и угрожающее положение по когнитивному и волевому критериям. Особо отметим, что зафиксирован низкий уровень когнитивного и волевого критериев для участковых и сотрудников по делам несовершеннолетних, что снижает эффективность их служебной деятельности.

Средний уровень критериев навыков коммуникации сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних был определен по формуле расчета среднего уровня показателя (СУП), применяемой для случая трехуровневой шкалы (формула 1):

$$\text{СУП} = \frac{a+2b+3c}{100} \quad (1),$$

где а, b, с – количество сотрудников (в процентах от общего числа), находящихся соответственно на первом (низком), втором (среднем) или третьем (высоком) уровнях.

Представим значения СУП при уровне доверия 95% в таблице 11.

Таблица 11 – Значения СУП критериев навыков коммуникации сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних на констатирующем этапе опытно-экспериментальной работы, в %

Критерий	Экспериментальная группа	Контрольная группа
Когнитивный	1,81	1,80
Волевой	1,82	1,80
Мотивационный	1,84	1,83
Поведенческий	1,81	1,80
Средний уровень выраженности критериев навыков коммуникации сотрудников	1,82	1,81

Таким образом, на этапе констатирующего эксперимента можно утверждать, что уровень сформированности навыков коммуникации сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних экспериментальной и контрольной групп малозаметны. Обобщив диагностические результаты, полученные на этом этапе, мы можем сделать вывод, что большая часть сотрудников демонстрирует низкий уровень сформированности навыков коммуникации, что влияет на их служебную деятельность.

В целом констатирующий этап опытно-экспериментальной работы решил задачи диссертационного исследования: изучить состояние рассматриваемого явления и спрогнозировать пути его совершенствования.

Осуществлённый констатирующий эксперимент позволил сделать следующие выводы: необходимо усилить у сотрудников органов внутренних дел мотивацию к формированию навыков коммуникации с подростками и определить выбор форм и методов для достижения поставленной цели. Полученные диагностические результаты и сравнительный анализ характеристик сотрудников патрульно-постовой

службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних свидетельствуют о примерно одинаковом уровне их подготовки к коммуникации с подростками и о недостаточном уровне сформированности необходимых навыков (высокий уровень – 23,9% в ЭГ, 22,8% в КГ; средний уровень – 35,1% в ЭГ, 36,8% в КГ; низкий уровень – 43,0 в ЭГ, 40,4 в КГ).

Формирующий этап эксперимента был организован для проверки гипотезы о причинно-следственной связи между воздействием (независимой переменной) и изменениями состояния объекта (зависимой переменной); эксперимент – совместная деятельность экспериментатора и испытуемого по изучению особенностей последнего путем наблюдения за его поведением при внедрении экспериментальных заданий [10, с. 310]. Этот этап работы мы представим в следующем параграфе.

2.2. Реализация педагогических условий формирования навыков коммуникации у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних на курсах повышения квалификации

Второй, формирующий этап опытно-экспериментальной работы (2020–2024 гг.) включал реализацию педагогических условий формирования у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних навыков коммуникации с подростками, определение эффективности педагогических технологий и подготовку рекомендаций по их внедрению в образовательный процесс. Организация работы в экспериментальной группе осуществлялась в соответствии с описанной нами ранее моделью формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы,

участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних на курсах повышения квалификации.

В контрольных группах повышение квалификации сотрудников полиции было организовано в обычном порядке: по имеющимся в ведомственном вузе утвержденным программам, не включающим темы по навыкам коммуникации с подростками. В экспериментальной группе – по обоснованным нами педагогическим условиям.

На данном этапе образовательный процесс повышения квалификации сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних в экспериментальной группе осуществлялся в соответствии с указанными выше педагогическими условиями.

В соответствии с поставленной целью опытно-экспериментальной работы был реализован комплекс задач:

- выбор тематического содержания материала, соответствующего разработанной нами экспериментальной программы;
- реализация в экспериментальной группе программы «Коммуникация с подростками: специфика и стратегии»;
- педагогический мониторинг полученных результатов и разработка практических рекомендаций, направленных на формирование навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних на курсах повышения квалификации.

Перейдем к описанию реализации педагогических условий формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних на курсах повышения квалификации.

Первое педагогическое условие – сотрудники органов внутренних дел должны быть включены в систему обучения, позволяющую развить научно

обусловленные представления о коммуникации с современными подростками в процессе реализации программы по формированию навыков коммуникации с подростками. Для этого используются тематические модули, кейсы, тренинговые упражнения, вопросы с ответами. В процессе включения сотрудников в систему обучения придерживались алгоритма формирования навыков коммуникации: понимание (теория, опыт, рефлексия), практика (упражнение), обратная связь, повторение. Кроме того, была обновлена база зачетных вопросов по программе (Приложение 3).

Этап теоретико-методического погружения был организован в соответствии с программой «Коммуникация с подростками: специфика и стратегия», включающей несколько тематических разделов: «Введение», «Навык коммуникации», «Искусство переговоров с подростками», «Рефлексия» (36 часов, 4 часа – лекции, 14 часов – практические занятия, 18 часов – самостоятельная работа) (Приложение 4). Несмотря на то, что образовательный процесс в ведомственном вузе имеет классический алгоритм, мы предлагали преподавателям отдавать предпочтение тем педагогическим технологиям, которые соответствовали конкретной педагогической ситуации. Для каждой учебной темы был отобран разнообразный материал, который включал систему упражнений, позволяющих как совершенствовать знания, так и закреплять умения и навыки коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних.

В процессе изучения раздела «Введение» сотрудники патрульно-постовой службы, участковые и сотрудники отдела по делам несовершеннолетних познакомились с теоретическими основаниями навыков коммуникации, что повышало их уровень сформированности когнитивного компонента. Важная роль в совершенствовании коммуникативных навыков отводилась новым знаниям в области педагогики, детской психологии,

культурологии, логики, культуры речи и т.д. Изменения постепенно происходили в содержании основной подготовки в процессе повышения квалификации, так как было необходимо, чтобы сотрудники органов внутренних дел актуализировали коммуникационную составляющую и в других дисциплинах (правовая подготовка, специальная подготовка и т.д.).

С учетом трудностей в формировании навыков коммуникации у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних, выявленных на этапе констатирующего эксперимента, для усиления мотивации к изучению навыков коммуникации нами были представлены теоретические материалы, доказывающие важность приобретения гибких навыков как неотъемлемой части личного и профессионального развития, поскольку они играют ключевую роль в эффективной коммуникации, командной работе и лидерстве.

Изучая темы по педагогике и психологии, мы рассматривали гибкие навыки как средство эффективного общения при решении проблем, приводили примеры, когда гибкие навыки позволяли устанавливать и поддерживать позитивные отношения, достигать целей и ориентироваться в сложных ситуациях в процессе общения с подростками.

В процессе реализации программы и в нашей практической деятельности оправдала себя лекция с элементами практического занятия, соединяющая новый теоретический материал с его закреплением в процессе выполнения различных заданий и упражнений (представление материала, тренировка (закрепление), применение в речи), в соответствии с исследованиями Е.Н. Пассова (табл. 12) [138].

Таблица 12 – Этапы усвоения коммуникативных знаний (по Е.Н. Пассову)

Этапы	Цели этапов	Типы упражнений	Виды упражнений
Введение материала	Формирование знаний, первичных умений	Ознакомительные	Имитационные, дифференцированные (на различие), подстановочные
Тренировка, закрепление	Формирование, совершенствование языковых и речевых навыков	Тренировочные	Имитационные, дифференцированные, подстановочные, трансформационные
Применение в речи	Развитие риторических умений	Речевые (продуктивные и рецептивные виды речевой деятельности)	Творческие

Такой подход положительно сказался на эффективности формирования навыков коммуникации с подростками. Сотрудникам патрульно-постовой службы и участковым предлагались дополнительные задания по освоению знаний по педагогике и психологии общения (решение ситуативных задач, обсуждение видеофрагментов, определение тактики общения с различными социальными группами подростков и пр.).

Сотрудники патрульно-постовой службы, участковые и сотрудники отдела по делам несовершеннолетних изучали возрастные особенности подростков, специфику их общения. Например, при просмотре видеосюжетов мы обращали внимание на поведение, манеру общения, сленг подростков (Приложение 5) и прогнозировали варианты возможных стратегий поведения с этой возрастной категорией детей. У сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних постепенно усиливалась мотивация к овладению навыками коммуникации и навыками межличностного общения, для того чтобы улучшить отношения с подростками, коллегами, членами семьи и друзьями, уменьшить недопонимание, снизить количество конфликтов, повысить уверенность и самооценку. Особое внимание мы уделяли формированию ценностного отношения сотрудников патрульно-постовой

службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних к пониманию возрастных особенностей подростков.

Некоторые сотрудники выстраивали индивидуальную траекторию по улучшению своих навыков межличностного общения: учились распознавать типы личности подростков и их предпочтения в общении с другими, корректировали собственный подход к общению в зависимости от потребностей и ситуации, выявляли препятствия на пути к эффективному общению и искали способы их преодоления, изучали правила использования и чтения языка тела, активного слушания и эффективного получения ценной информации, тренировались задавать «закрытые» и «открытые» вопросы. По запросам сотрудников патрульно-постовой службы и участковых мы рассматривали своеобразие врождённых и социальных параметров личности подростков разного статуса; особенности влияния данных параметров на аналитико-перцептивные, аффективно-регулятивные процессы в сфере коммуникаций; направленность и стилевое своеобразие коммуникации.

При изучении раздела «Навык коммуникации» сотрудники выполняли тренинговые и имитационные упражнения, решали кейсы, которые влияли на мотивационный компонент. Содержание тренинговых упражнений и кейсов было направлено на изучение и закрепление структуры навыков (этических, тактических, управленческих), эмоционально окрашено, отражало нравственные чувства, что влияло на формирование ценностного и этического отношения к подросткам (упражнения и ситуации на этический выбор действия или поступка, проигрывание эмоционального состояния, демонстрация сопереживания).

Особое внимание мы уделили осознанию сотрудниками полиции тактики общения с подростками, в первую очередь с теми, кто оказался в трудной жизненной ситуации, в том числе с подростками из семей участников СВО. Понимание специфики возрастного развития, факторов и

предпосылок подростковых девиаций, умение учитывать индивидуальную специфику каждого подростка и с ее учетом выстраивать и реализовывать модель общения было главной целью реализации этого раздела. Поэтому мы многократно отрабатывали с участковыми и сотрудниками патрульно-постовой службы тактику общения с подростками, неустойчивыми к негативным влияниям (что повышает риски возникновения социально деструктивных ситуаций), и с подростками с выраженной социальной депривацией.

Стоит подробнее остановиться на такой активной форме проведения занятия, как тренинг, который позволял применять активные формы работы.

В настоящее время в научных источниках эта форма обучения объясняется по-разному. Например, А.П. Ситников считает, что тренинг как обучающий формат может сочетать в себе разные виды деятельности (коммуникативную, суггестивную, познавательную и пр.) для проигрывания профессиональных ситуаций [178, с. 172], обладая преимуществом и спецификой работы в группе, считает К. Рудестам [167].

Исходя из специфики навыков коммуникации с подростком, обозначенной в первой главе, в тренинге даются и отрабатываются установки суггестивного воздействия, спецификой которого является анализ, отбор и систематизация фактов с целью принятия решения в той или иной профессиональной ситуации. Задача тренинга – активизировать устойчивое умение сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних к определению алгоритма действий в процессе коммуникации с подростком, направляя его так, чтобы он давал запланированный результат [148, с. 507].

Вначале мы учили сотрудников, как произвести хорошее первое впечатление в личном и профессиональном взаимодействии. Одним из способов улучшения способности производить положительное впечатление на подростка является демонстрация уверенности и доступности за счет

поддержания правильной осанки, установления зрительного контакта и улыбки. Сотрудникам со стажем оказалось достаточно сложно принять эту позицию и отказаться от таких выражений: «Я подошел к компании подростков, и я представитель власти!», «Они в глаза мне будут смотреть! Я их заставлю», «Улыбаться я буду тогда, когда ты будешь в отделении полиции!» и пр.

Далее мы обучали сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних быть активными слушателями, проявлять искренний интерес и участвовать в разговоре с подростками разного статуса. Мы осваивали невербальные сигналы, которые являются способами демонстрации активного слушания: кивание, поддержание хорошего зрительного контакта и задавание вдумчивых вопросов.

Несколько упражнений было посвящено формированию умения противостоять нигилизму подростков, так как сотрудники незнакомы с моделями ценностного и социально-правового взаимодействия с подростками. Мы внушали сотрудникам мысль о том, что к современным подросткам, какими бы они ни были, надо относиться с уважением, не провоцируя их на деструктивное поведение. Для этого мы предлагали сотрудникам патрульно-постовой службы, участковым и сотрудникам отдела по делам несовершеннолетних проигрывать различные нетиповые ситуации (например, подросток бравирует статусом родителей и друзей семьи, финансовыми ресурсами и пр.) и возможные реакции на них.

Все вышеперечисленные упражнения выполнялись неоднократно попарно и в подгруппах.

При изучении раздела «Искусство переговоров с подростками» на занятиях рассматривались кризисные особенности подростков и их сленг, а также коммуникативные стратегии, которые влияют на волевой компонент:

- 1) проявление эмпатии;
- 2) уважение к подросткам и их личному

пространству для создания безопасной и удобной дистанции; 3) использование соответствующего языка тела (например, не следует прятать руки или чрезмерно пристально смотреть, что может быть истолковано как угроза); 4) установление взаимопонимания (например, путем представления себя) и обеспечение ясности ожиданий и уверенности подростка в том, что ему хотят помочь; 5) предоставление подросткам выбора, насколько это возможно; 6) краткость и использование простого языка для улучшения понимания и снижения вероятности обострения ситуации; 7) повторяющиеся сообщения, которые помогают бороться с эффектами ограниченной обработки, если подросток взволнован; 8) активное слушание, при котором сотрудник демонстрирует подростку, что ему небезразлично и что он действительно слушает, часто с помощью вербальных и невербальных жестов (например, кивков, повторения утверждений, перефразирования и резюмирования); 9) установление ограничений (например, ясное понимание того, какое поведение является приемлемым, а какое неприемлемым и каковы последствия неприемлемого поведения); 10) снижение стимуляции (например, устранение ненужных отвлекающих факторов).

Особое внимание мы обращали на умение «читать» выражение лица, поскольку оно позволяет понимать эмоции и намерения подростков, а также на вербальные и невербальные сигналы, изменения зрительного контакта, тона голоса и языка тела. Тем более что неуважительное отношение к сотрудникам полиции можно прочесть на лице у подростков. Особенно это умение важно сформировать у участковых и сотрудников патрульно-постовой службы, чтобы они могли грамотно выбрать коммуникативную стратегию.

Изучая эффективные коммуникативные стратегии для преодоления распространенных коммуникативных барьеров, мы отработывали со всеми категориями сотрудников полиции (сотрудниками патрульно-постовой

службы, участковыми и сотрудниками отдела по делам несовершеннолетних) такие важные навыки, как активное слушание, эффективное использование голоса и тона, навыки задавания исследовательских вопросов.

Также внимание в тренингах мы уделили слушанию в процессе коммуникации с подростком: отслеживанию мыслей и чувств и пониманию того, что он говорит со своей точки зрения, уважительному вниманию к его словам и чувствам. Рефлексивное слушание требует активного реагирования на другого, полного сосредоточения внимания на говорящем. При рефлексивном слушании сотрудники патрульно-постовой службы, участковые и сотрудники отдела по делам несовершеннолетних, не предлагая свою точку зрения, тщательно удерживали фокус на потребностях или проблемах подростка.

Изучая технологию переговоров как важного элемента навыков коммуникации в личном и профессиональном контексте, мы учили процессу общения с подростками для достижения соглашения или компромисса.

На курсах повышения квалификации также использовалось сценарное обучение при проведении практических занятий. В них включались элементы тревоги и стресса, чтобы обучение сотрудников было более реалистичным, так как ситуации повышенного риска при осуществлении переговорных процессов возникают регулярно. Вначале в формировании навыков коммуникации с помощью сценарного обучения в ситуациях тревоги и стресса наблюдались трудности, участковые и сотрудники патрульно-постовой службы были растеряны и затруднялись реализовать переговорный процесс. Постепенно применение тренингов повысило стрессоустойчивость сотрудников, подготовило их к непредсказуемым ситуациям при исполнении служебных обязанностей и, как следствие, повысило уровень навыков коммуникации с подростками.

Сотрудники всех категорий включались в имитирующие ситуации (обучение действием или в действии). Иммерсивное обучение как обучение с включением сотрудника в специально созданные ситуации с воздействием на все органы чувств было реалистичным, что позволило улучшить качество знаний и навыков коммуникации, повысить мотивацию к его повышению. Применение иммерсивного обучения не только улучшило образовательный процесс, но и помогло объяснить специфику сущности и содержания навыков коммуникации, переговорных процессов и явлений. Тем самым иммерсивное обучение способствовало оптимальному усвоению сотрудниками теоретического и практического материала.

Коммуникация через симуляцию была разработана специально для решения уникальных проблем и потребностей сотрудников патрульно-постовой службы и участковых, которым приходится ориентироваться в быстро меняющихся условиях практики и разнообразных группах подростков. Для каждой категории сотрудников предлагались разные возможные проблемные ситуации в процессе коммуникации с подростками. Например, подросток отказывается сообщать информацию о месте жительства и родителях, не реагирует на замечания сотрудника полиции и пр.

Симуляция оказалась мощным и эффективным инструментом обучения сотрудников полиции с большим потенциалом для образовательного использования. Она определялась как представление некоторого явления или деятельности, о которых сотрудники патрульно-постовой службы, участковые и сотрудники отдела по делам несовершеннолетних узнавали посредством взаимодействия с симуляцией. Используя интерактивную абстракцию упрощения сред или событий реальной жизни, симуляция заставляла обучающихся действовать в данной ситуации.

Два важнейших компонента симуляций – нелинейная и динамическая структура и причинно-следственная связь между выбором и результатами. Симуляции обычно имели несколько переменных, присутствующих в сценариях, которые взаимосвязаны, и каждая переменная приводила к разному результату, что означало, что ситуация, в которой сотрудники оказывались в данной точке, создавалась выбором, сделанным ранее. Динамическая и интерактивная природа симуляций, представленная нелинейной структурой, позволяла обучающимся сотрудникам осознать свободу и контроль, которые они имеют, а также ответственность, которую они должны нести при принятии решений. Это также дало сотрудникам патрульно-постовой службы, участковым и сотрудникам отдела по делам несовершеннолетних возможность размышлять о последствиях и значении своих решений и изучать необходимость более широких перспектив и многогранных подходов к решению проблем. Следовательно, симуляции явились эффективным инструментом для обучения навыкам и знаниям, связанным с процессами принятия решений и решения проблем.

Симуляции стимулировали удовольствие и мотивацию среди обучающихся сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних, что, в свою очередь, усиливало удовольствие от изучения различных концепций коммуникации. Мы установили, что симуляции способствуют сотрудничеству и добровольному исследованию различных вариантов, развитию критического мышления. Проблемы, неожиданные или скрытые факторы либо непредсказуемые в реальных ситуациях результаты (например, в ситуации буллинга, когда подростка преследовала группа подростков, оскорбляя и унижая его) в симуляциях предоставляли сотрудникам возможность развивать навыки критического мышления через опыт решения проблем.

Применялась также диалоговая симуляция как интерактивное упражнение, которое фактически имитировало реальный разговор с человеком (подростками разных социальных статусов). Она помогала сотрудникам полиции освоить навыки общения без риска, не испортив отношения. Каждый диалог, основанный на реальной ситуации из нашего практического опыта, позволял сотрудникам решать задачи в реальном времени: правильно разъяснить проступок, предложить варианты проведения свободного времени или успокоить разгневанного подростка. Главной особенностью диалоговой симуляции являлся разветвленный сценарий, где каждое решение имело последствие. Все происходит так же, как в реальном общении двух людей: скажите что-то грубое, и вы разозлите другого человека; будьте вежливы, и он улыбнется вам в ответ. Например: «Ты очень занят, я понимаю, но извини, время позднее, и тебя должны сопровождать взрослые. Я провожу тебя домой».

Также мы учили сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних применять разного типа вопросы: «открытые» и «закрытые», поскольку стимулы окружающей среды влияли на принятие решений и реакцию. «Открытые» вопросы и ответы легко усваивались даже начинающими сотрудниками. К открытым вопросам мы относим типичные ситуации общения, например, сотрудника отдела по делам несовершеннолетних с родителями подростка: «Во сколько приходит домой ваш ребенок?», «Вы даете ему карманные деньги и сколько?», «Вы знаете его друзей и их семьи?». После того как сотрудник отдела по делам несовершеннолетних воспринял сигнал и оценил условия, он начинал оперативно планировать свое поведение и, как результат, вырабатывал поведение, соответствующее сигналу и условиям. При повторном сигнале действие повторяется, и так до окончания коммуникации.

«Закрытые» вопросы требовали от сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних выдержки, настойчивости и подключения интеллектуальных навыков. К ним мы относим ситуации коммуникации сотрудника органов внутренних дел с подростками по поводу правонарушений в общественных местах и в образовательных организациях. Обычно мы применяли два типа «закрытых» вопросов: из перечня выбора или альтернативные. Такие вопросы позволяли быстро получить информацию о намерениях подростков, выявить их планы и намерения. Например: «Ты не против, если мы обсудим твою ситуацию тет-а-тет?», «Ты согласен с тем, что ты неправильно поступил (сказал)?», «Ты каждый день посещаешь это место?».

Правильная формулировка «закрытых» вопросов может дать много достоверной информации. Поэтому мы уделили им особое внимание. Легче всего формулировать такие вопросы удавалось сотрудникам со стажем, сложнее – сотрудникам, имеющим стаж работы до пяти лет.

Моделирование обучало сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних навыкам принятия решений [234] и поощряло применение концепций, изученных в аудитории, к данной ситуации [238]. Моделирование оказало положительное влияние на формирование навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних.

Приведем пример использования данного метода. Темы и ситуации предлагаются каждой группе численностью от двух до семи человек. После коллективного обсуждения выбирается одна проблема из области служебно-коммуникативного взаимодействия. Именно она в дальнейшем выступает темой для обсуждения и рефлексии.

Каждой группе сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних предлагалось подготовить и смоделировать в разных аудиториях запланированную нами ситуацию. Первая группа моделировала ситуацию общения с подростками в общественном месте; вторая группа – общение с подростками в семье; третья группа сотрудников представляла ситуацию общения с подростками на комиссии по делам несовершеннолетних.

В процессе выполнения задания велась видеозапись, которая оказалась чрезвычайно эффективным инструментом тренировки навыков самоанализа (рефлексивный компонент). Целью данного задания прежде всего явился всесторонний анализ адресности предстоящей коммуникации с подростком. Не сразу и не всегда сотрудники патрульно-постовой службы, участковые и сотрудники отдела по делам несовершеннолетних учитывали уровень образованности и воспитанности подростка, его социально-культурный портрет, ценностное отношение к взрослым.

Типовая педагогическая задача как дидактический комплект с описанием заданий, уточняющих вопросов для самопроверки, ресурсов, угроз и перечнем возможных результатов также имел место быть в образовательном процессе в формировании навыка коммуникации сотрудников полиции. Например: коммуникация сотрудника патрульно-постовой службы с шумной компанией подростков; беседа сотрудника отдела по делам несовершеннолетних с трудным подростком и его родителями и пр.

Такие активные методы обучения как «кейс-метод», метод проблемных ситуаций, метод обучения как «предоставления возможности» и др. с целью актуализации их мотивации к адекватной коммуникации с подростками получил одобрение среди сотрудников полиции. Ввиду того, что на курсы повышения квалификации приезжают сотрудники патрульно-постовой службы, участковые и сотрудники отдела по делам

несовершеннолетних с разным профессиональным опытом, эффект «предоставления возможностей» способен весьма положительно сказаться на их достижениях, поведении и ценностях.

Активную мотивационную реакцию сотрудников полиции вызывала ролевая игра, позволившая решать достаточно сложные педагогические и коммуникативные задачи. В ходе ролевой игры имитировались и разрешались проблемные ситуации, типичные для реальной служебной деятельности сотрудников органов внутренних дел. Это достаточно простой имитационный игровой метод активного обучения, не требующий больших затрат времени и средств на разработку. Основным содержанием ролевой игры стали отношения между сотрудниками и подростком или группой подростков в процессе профессиональной деятельности: беседа сотрудника отдела по делам несовершеннолетних с подростком, совершившим проступок; встреча участкового с шумной компанией; включение сотрудника патрульно-постовой службы в диалог с агрессивным подростком и пр.

Игровая деятельность изначально может быть связана с профессиональной деятельностью и является подготовительной ступенью для овладения сотрудниками патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних навыками коммуникации. Будучи включенной в образовательный процесс повышения квалификации, она позволила выполнить переход к качественно новому уровню профессионального общения.

Итак, методы современного преподавания были основаны на том, что сотрудник патрульно-постовой службы, участковый и сотрудник отдела по делам несовершеннолетних – активный исследователь, а не пассивный получатель информации. Подтверждая эту мысль, скажем, что в каждой группе сотрудников полиции есть такие, которые были готовы поделиться своим профессиональным опытом. Поэтому, мы применяли такие методы,

которые получили название экспириенциональные (от англ. «experience» – опыт). Их суть в том, сотрудник усваивает те умения и навыки, если он соответствует его опыту, положительному или отрицательному, то есть интегрируя теорию и практику. Этот метод стимулировал учебно-познавательную деятельность не только сотрудников полиции, имеющих большой стаж, но и сотрудников полиции, имеющих стаж до пяти лет, мотивируя их к самообразованию и познавательному интересу.

Далее нами было предложено изучение передового опыта разных ведомственных структур для определения сильных сторон и проблем каждого сотрудника в коммуникации с подростками. В процессе индивидуальной работы мы стремились унифицировать все проблемы обучающегося. Например, у сотрудника участковой службы Аслана К. была сложность в том, что он медленно анализировал текущую ситуацию и не успевал грамотно сформулировать вопрос к подростку или его родителю. Но, изучив опыт сотрудников отдела полиции города N, он смог преодолеть свои затруднения.

Достижению цели, заключающейся в формировании навыков коммуникации с подростком у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних, обучающихся на курсах повышения квалификации, в процессе проведения формирующего эксперимента также способствовали средства обучения: словари, учебно-методический комплекс, аудио- и видеоматериал, раздаточный материал для индивидуальной работы, типовая педагогическая задача.

При изучении раздела «Рефлексия» сотрудники анализировали свой уровень навыков коммуникации по демонстрируемым ситуациям (например, ситуации, в которых поведение подростков не соответствует социальным нормам), что стимулировало их на самостоятельное совершенствование поведенческого компонента. При разборе вопросов с

ответами мы помогали сотрудникам выбрать и аргументировать правильное решение.

В процессе обучения рефлексивному слушанию сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних мы сформировали два кластера навыков: навыки внимания и навыки рефлексии.

Навыки внимания изучались и закреплялись по следующим направлениям:

- зрительный контакт как один из способов выражения интереса к подростку, поскольку глаза являются одним из ключевых способов общения;
- выбор оптимального расстояния между вами и подростком;
- движения тела и жесты, соответствующие тому, что сообщается;
- учет окружающей среды или обстановки, поддерживающей общение и способствующей устранению барьеров между вами и подростком, которого вы слушаете (например, большой стол, дверь автомобиля, на которую вы можете опираться, или толпа, которая окружает вас в данный момент);
- заинтересованное молчание (период активного, внимательного молчания служит мягким толчком для другого, чтобы он глубже погрузился в разговор. Это дает подростку время подумать и поразмышлять, а затем спокойно продолжить в своем собственном темпе).

Навыки рефлексии, которыми овладевали все категории сотрудников, особенно участковые и сотрудники отдела по делам несовершеннолетних, были разделены на категории:

- ответы подтверждения (одно-трехсловное утверждение или невербальные жесты показывают говорящему, что вы следите за разговором. Такие ответы помогают другому понять, что его или ее слушают. Примеры: «Угу. Как насчет этого?», «Угу. Продолжайте», «О! Да!

Конечно!», «Вы это сделали, а?», «Еще бы!», «Да! Не обманывайтесь!», «Звучит хорошо. Правильно. Правильно!»);

- отражение содержания: точно слушать другого человека и отражать суть его высказывания своими словами;

- отражение чувств: точно слушать другого человека и отражать чувственный компонент сообщения своими словами;

- отражение смыслов: точно слушать другого человека и отражать суть как содержания, так и чувств, высказанных другим.

Процесс размышления по поводу той или иной ситуации коммуникации с подростками требовал от сотрудников полиции, чтобы говорящий был услышан в управляемых сегментах. После каждого значительного сегмента сообщения сотрудник мог выразить свое восприятие сути этого сегмента и проверить точность вашего слушания. Участковым и сотрудникам отдела по делам несовершеннолетних было важно услышать от «подростка» подтверждение того, что он все слышит и понимает точно. Размышления сотрудника патрульно-постовой службы, участкового и сотрудника отдела по делам несовершеннолетних (утверждение или выражение сути определенного фрагмента сообщения) о том, что слышится подростку на бессознательном уровне, оцениваются говорящим. Если они соответствуют модели коммуникации говорящего в тот момент, он или она продолжит разговор без перерыва. Если размышление «мимо цели», говорящий осознает несоответствие на сознательном уровне и вносит необходимую коррекцию. Например, говорящий заявляет: «Нет, это не совсем так. Я думаю, это больше похоже на раздражение». Если отражение полностью «не по адресу», оно отвлекает от разговора и рассеивает внимание.

При использовании навыков рефлексивного слушания часто сотруднику патрульно-постовой службы, участковому и сотруднику отдела по делам несовершеннолетних приходилось вмешиваться в коммуникацию

подростка или группы подростков. Некоторые из них говорили так быстро, что сотруднику вообще трудно было вставить слово. Риск состоял в том, что если сотрудник не вмешивался в разговор, то подросток начинал повторяться или расстраиваться, потому что чувствовал, что сотрудник патрульно-постовой службы и участковый его не понимают. Мы учили сотрудника полиции корректно перебивать подростка – это тоже точное отражение, поскольку перебивание становится ответом на содействие.

Итак, применение описанных образовательных технологий при реализации тематических модулей программы позволило сотрудникам патрульно-постовой службы, участковым и сотрудникам отдела по делам несовершеннолетних не только обдумывать изученное, но и сравнивать, рефлексировать и оценивать приобретенный опыт, идентифицировать полученные знания и навыки. Одна из задач состояла в том, чтобы ориентировать сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних на творческое созидание и реализацию изменений в формировании навыков коммуникации с подростками, необходимых для профессиональной деятельности.

Таким образом, при реализации первого педагогического условия общей целью подготовки сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних являлось усвоение ими новых знаний, приобретение опыта их применения, формирование ценностного отношения к подросткам и своей профессиональной деятельности с точки зрения навыков коммуникации.

Второе педагогическое условие – будет организована научно-методическая поддержка формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников органов внутренних дел, в том числе посредством наставничества.

На обучении были сотрудники с разным опытом работы: опытные и начинающие. Поэтому было организовано неструктурированное обучение и

осуществлялась методическая поддержка формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников органов внутренних дел, в том числе посредством наставничества, которое имело характер ситуативности, вариативности, неформальности.

Так, молодые сотрудники органов внутренних дел под руководством наставника наблюдали за работой опытных сотрудников, в том числе ветеранов системы органов внутренних дел: наблюдение было не созерцательным, а включало в себя поиск и фиксацию конкретных действий, внимание концентрировалось только на интересующих сотрудника действиях, было планомерным и преднамеренным (реакция на грубость подростка, ситуация недоверия к полицейскому, готовность общаться сдержанно в конфликтных ситуациях, выбор формата обсуждения вопроса, умение устанавливать формат коммуникации).

В процессе наблюдения за работой опытных сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних наставник обращал внимание на навык процедурно справедливого общения с подростками: 1) диалог, который поощряет участие подростков во взаимодействии до того, как сотрудник примет решение (так называемый «голос подростка»); 2) нейтральность сотрудника в принятии решений; 3) выражение достоинства и уважения на протяжении всей коммуникации; 4) попытки донести до подростка, что у сотрудника есть мотивы, заслуживающие доверия подростка.

После наблюдений были организованы деловые игры и панельные дискуссии, на которые приглашались психологи и педагоги, социальные партнеры. Они были направлены на прояснение позиции коллег относительно важности формирования навыков коммуникации с подростками. Процедура обмена опытом включала в себя обсуждение практических действий по формированию навыков коммуникации в процессе анализа различных профессиональных ситуаций. Сотрудники

патрульно-постовой службы, участковые и сотрудники отдела по делам несовершеннолетних получали новый ценный опыт, закрепляя приобретенный навык с целью усовершенствования переговорных процессов (как начать разговор с шумной компанией подростков, успокоить агрессивного подростка, строить диалог на основе данных возрастной психологии, исключить возможность проявления агрессии и манипуляции, установить доверительный контакт, избегать поучений и излишнего морализирования).

Так, начинающие сотрудники отдела по работе с несовершеннолетними (с опытом работы до трех лет) Андрей К. и Артур П. тщательно изучали тактику и стратегию общения с родителями этих детей. Они упражнялись в навыке разъяснения ситуации правонарушения подростков, снижения агрессии со стороны их родителей и пр.

Особое внимание было уделено включению всех категорий сотрудников полиции в воспитательные мероприятия («Почему подросток дерзит родителям?», «Подросток обижает младшего брата / сестру», «Почему родители не дают карманные деньги подростку?» и пр.), в ходе которых происходило закрепление навыков коммуникации с подростками и их родителями.

Третье педагогическое условие – в процессе обучения у сотрудников органов внутренних дел будет развиваться индивидуальный стиль коммуникации с подростками, основанный на принципах научности и возрастосообразности.

Для реализации этого условия для всех сотрудников были организованы выездные занятия на заседания комиссии по делам несовершеннолетних для наблюдения и общения с подростками, чтобы включать их в ситуации (обучение действием или в действии) при поддержке опытных экспертов и работодателей. В обучении использовалась смоделированная среда, благодаря которой сотрудники могли полностью

погрузиться в специально созданную ситуацию с воздействием на все органы чувств, что позволило улучшить качество знаний и навыков коммуникации, повысить мотивацию к их повышению. Это не только ускорило процесс формирования навыков коммуникации с подростками, но и позволило осознать более детально специфику и содержание переговорных процессов и явлений, возрастных особенностей подростков. Тем самым обучение действием способствовало лучшему осознанию сотрудниками теоретического и практического материала.

Для формирования опыта коммуникации с подростками сотрудники патрульно-постовой службы, участковые и сотрудники отдела по делам несовершеннолетних совместно и под руководством опытных сотрудников полиции в процессе однодневных стажировок патрулировали в парках, торговых центрах, клубах. Сотрудники, общаясь с подростками, а также с их родителями, гипотетически определяли факторы и предпосылки подростковых девиаций, учились учитывать индивидуальную специфику каждого подростка и соответственно выстраивать и реализовывать модель общения. Особенно трудно было сотрудникам-«стажистам» выстроить коммуникацию с подростками так, чтобы вызвать доверие к полиции как представителям государственной власти и защитникам безопасности личности. Например, участковый Рустам Ч. со стажем работы 21 год, заметив шумную компанию, мгновенно начал им угрожать, что он вызовет наряд и отведет всех в отделение полиции.

Кроме того, всем сотрудникам патрульно-постовой службы, участковым и сотрудникам отдела по делам несовершеннолетних было непросто общаться с подростками с неустойчивой тревожной системой ценностных ориентиров и негативным отношением к взрослым. Речь идет о подростках из неблагополучных семей, а также семей, в которых родители были или находятся на специальной военной операции, и малообеспеченных семей. Такие подростки особенно негативно

реагировали на все предложения сотрудников полиции: Ольга П. из многодетной семьи с низким уровнем дохода вела себя вызывающе, агрессивно реагировала на все предложения со стороны сотрудника патрульно-постовой службы, предпочитала держаться в стороне.

Эффективными в формировании опыта коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних оказались следующие формы работы:

- фокус-группа – решение сотрудниками патрульно-постовой службы, участковыми и сотрудниками отдела по делам несовершеннолетних одной задачи с разных точек зрения (например, в ситуации, когда шумная и агрессивная компания подростков пристает к прохожему);

- микрофон – решение задачи одним из сотрудников патрульно-постовой службы, участковым и сотрудником отдела по делам несовершеннолетних без комментирования решения другими (например, если я увидел, как подросток неадекватно оценивает поступок другого, то что я бы сделал?);

- дебаты – активное обсуждение задачи с приведением аргументов «за» и «против» для каждого довода (например, что делать, если группа подростков обыскивает беспомощного человека);

- аквариум – наблюдатели (сотрудники патрульно-постовой службы, участковые и сотрудники отдела по делам несовершеннолетних) комментируют конечное решение по ситуации (например, действия сотрудника, когда подростки взрывают петарды, кричат под громкую музыку; за дверью квартиры громкие крики; подросток обвиняет в своем агрессивном поведении родителей и пр.);

- тройки – решение задачи происходит в команде из трех человек, и через каждую минуту меняется один из участников по кругу (например,

обсуждая ситуацию с поздним возвращением подростка домой, один из участников выслушивает мнение других команд-троек);

– невесомость – сотрудники патрульно-постовой службы, участковые и сотрудники отдела по делам несовершеннолетних хаотично ходят по помещению и в процессе обсуждения со всеми присутствующими пытаются найти решение на свой вопрос, применяя мозговой штурм, метод проектов и т.д. (например, в сложной ситуации «Кто прав? Кто виноват?» сотрудник полиции пытается услышать аргументы всех участников группы и выбрать для себя ответ. По окончании игры все участники публично делятся своей сложной проблемой-вопросом и докладывают, какие были варианты в принятии решения).

Эти формы послужили эффективным методом закрепления знания специфики коммуникативных процессов и возрастных особенностей подростков и рефлексии навыков коммуникации с подростками.

Кроме того, были созданы ситуации виртуального изменения должностных обязанностей сотрудников или их делегирования с целью расширения зоны их ответственности, осознания зависимости действий одного сотрудника от другого и рефлексии своих навыков коммуникации.

Итак, участие сотрудников патрульно-постовой службы и участковых в работе комиссии по делам несовершеннолетних дало им возможность переосмыслить полученные знания применительно к практической ситуации и отрефлексировать изменения в формировании своих навыков коммуникации с подростками, а также ориентировало их на творческое решение служебных задач.

Таким образом, навыки коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних относятся к числу профессионально значимых характеристик их профессиональной компетентности, поэтому их формирование является одной из задач ведомственного вуза. Итак,

деятельность сотрудника органов внутренних дел обладает спецификой и предполагает наличие навыков коммуникации с подростками из разных категорий (неблагополучные и благополучные, из семей СВО, обеспеченные и малообеспеченные, из многодетных семей и с одним ребенком). Навыки коммуникации с подростками являются показателем общей личностной и профессиональной культуры сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних, степени их соответствия современным требованиям.

2.3. Анализ результатов педагогического эксперимента по формированию навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних

Содержание этого параграфа посвящено обработке и обобщению полученных результатов; определение динамики уровня навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних в контрольных и экспериментальных группах.

После обоснования и разработки модели формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних на основе современных методологических подходов (системно-деятельностного, диалогического, компетентностного) и соответствующих им принципов и педагогических технологий в контексте целей, задач и гипотезы исследования нами были проанализированы промежуточные и итоговые результаты формирующего этапа опытно-экспериментальной работы по

выявлению результативности совершенствования изучаемых навыков в процессе реализации разработанной модели при соблюдении педагогических условий формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних в условиях современного образовательного процесса МВД.

Сначала мы повторно организовали опрос преподавателей, осуществляющих курсы повышения квалификации, по оценке навыков коммуникации сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних, а также трудностей, которые они зафиксировали по окончании курсов повышения квалификации. Опрос, как и на контрольном этапе, заключался в проведении индивидуальных бесед.

В ходе исследования было проведено 34 опроса и индивидуальные беседы с преподавателями по выявлению мнений о содержании коммуникативной подготовки на курсах повышения квалификации и причинах возникновения трудностей в служебной деятельности сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних в современных условиях.

При опросе преподавательского состава было зафиксировано, что они, как и прежде, считают важным формирование навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних. Все опрошенные преподаватели экспериментальной группы (100%) отметили, что навык коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних является актуальным и востребованным и его необходимо постоянно совершенствовать, так как различные социальные группы подростков, их

ценности и отношение к себе, другим людям быстро меняются под влиянием различных факторов.

Все преподаватели экспериментальной группы считают, что уровень навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних зависит от должности, региона и образования сотрудника, но на данном этапе это значение оказалось не критичным.

При опросе преподавателей контрольной группы выяснилось, что формирование навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних является делом личным и добровольным ввиду их высокой загруженности.

На второй вопрос о способах улучшения навыков коммуникации у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних большинство преподавателей экспериментальной группы (93%) ответили, что ими был модифицирован формат курсов повышения квалификации, а остальные 7% преподавателей поддерживали идею усиления требований к сотрудникам полиции.

Проведенный опрос показал, что преподаватели экспериментальной группы оценивают уровень навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних как низкий, ниже среднего, достаточный, но требующий поддержки за счет организации дополнительной работы коммуникативной направленности. Особенно это касается сотрудников, у которых фиксируется низкий уровень, – 15,8% в экспериментальной и 36,3% в контрольной группе сотрудников.

Проведенное повторное включенное педагогическое наблюдение за работой преподавателей, работающих на курсах повышения квалификации с экспериментальной группой, показало, что:

а) качественный анализ преподавательского состава изменился за счет прохождения преподавателями курсов повышения квалификации коммуникативной направленности;

б) лекции приобрели формат диалога с аргументацией и опорой на педагогические и психологические исследования, практические занятия – в формате отработки практических навыков и умения рефлексировать и объяснять, почему именно так надо поступать или действовать в профессиональной деятельности.

Кроме того, по итогам индивидуальных бесед с преподавателями отечаем, что у сотрудников экспериментальной группы повысилась активность и мотивацию к изучению дисциплин по коммуникации, их коммуникативное поведение во время учебных занятий. Этот факт мы объясняем результативностью использования педагогических технологий. Полученные результаты подтвердили положительную динамику формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних в экспериментальной группе.

Ввиду того, что диссертант занимается преподавательской деятельностью, у него была возможность многократно осуществлять включенное наблюдение. Мы выявили, что уровень навыков коммуникации сотрудника патрульно-постовой службы, участкового и сотрудника отдела по делам несовершеннолетних, конечно, различается в зависимости от их образования, возраста, региона проживания, наличия собственных детей-подростков; если в экспериментальной группе это отличие удалось полностью нивелировать, то в контрольной группе оно сохранилось.

Также повторно было проведено анкетирование 264 сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних с целью выявления мотивационной готовности и основных затруднений в коммуникативной деятельности. В анкете были

предложены разного типа вопросы («открытые» и «закрытые»), которые дали возможность выявить спектр мнений по разным направлениям.

Повторное анкетирование было призвано выполнить те же задачи, что и на начальном этапе эксперимента: оценить степень мотивации сотрудников и их представление о коммуникативных навыках, выявить, насколько хорошо сотрудники владеют данными навыками, и определить, насколько актуальной для профессиональной деятельности сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних экспериментальной группы являлась предложенная нами программа «Коммуникация с подростками: специфика и стратегии».

Сотрудники патрульно-постовой службы, участковые и сотрудники отдела по делам несовершеннолетних в экспериментальной группе (51%, 54% и 41%) указали в анкете, что их мотивационная готовность и навыки коммуникации находятся на среднем и высоком уровне соответственно; некоторые сотрудники изучаемых нами категорий (44%) сообщили, что они могут свободно общаться с разными категориями подростков; сотрудники отдела по делам несовершеннолетних (92%) полагают, что возрастные особенности подростков они знают хорошо, участковые (81%) считают эту возрастную группу управляемой, понимают их сленг, легко общаются с ними. Итак, значительная часть сотрудников экспериментальной группы позитивно воспринимает ситуацию коммуникации с подростками, старается вникнуть в их проблемы.

Ситуация в контрольной группе практически не изменилась. Сотрудники патрульно-постовой службы, участковые и сотрудники отдела по делам несовершеннолетних в данной группе (54%) в анкете отметили, что их мотивационная готовность и навыки коммуникации находятся на низком уровне, они не считают проблему важной в своей профессиональной деятельности; некоторые сотрудники изучаемых нами категорий (34%) указали, что они могут свободно общаться с разными категориями

подростков, если в этом возникает необходимость; сотрудники отдела по делам несовершеннолетних (72%) необъективно считают, что возрастные особенности подростков они знают хорошо; сотрудники патрульно-постовой службы (25%) опираются в понимании подростков на житейский опыт, мотивируя это тем, что у них есть дети соответствующего возраста; участковые (31%), периодически общаясь с подростками, считают эту возрастную группу неуправляемой, не понимают их сленг, стараются избегать общения с ними. Значительная часть сотрудников контрольной группы по-прежнему затруднилась ответить на вопросы, потому что воспринимает ситуацию коммуникации с подростками как временную трудность («повзрослеют, и все нормализуется»), стараясь не вникать в проблемы подростков. Сотрудники патрульно-постовой службы, участковые и сотрудники отдела по делам несовершеннолетних также отмечали, что недостаток знания возрастных особенностей и специфики общения с подростками вызывает у них иногда растерянность: часто подростки агрессивны, бравируют своими возможностями и родителями.

Начинающие сотрудники патрульно-постовой службы, участковые и сотрудники отдела по делам несовершеннолетних контрольной группы (менее пяти лет службы), понимают поведение и поступки подростков, без затруднений вступают с ними в общение, но существуют сложности во взаимодействии с родителями подростков. Эти сотрудники заинтересованы в повышении квалификации, осознавая, что в результате повысится уровень их профессионализма. Сотрудники-«стажисты» контрольной группы продолжают отвергать необходимость изменения тактики в процессе общения с подростками.

С целью изучения уровня взаимосвязи подготовки на курсах повышения квалификации сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних и их профессиональной деятельностью по окончании итоговой аттестации нами

проведено открытое анкетирование в экспериментальных и контрольных группах. Все сотрудники полиции экспериментальных групп зафиксировали действенность проведенных нами педагогических мероприятий по повышению уровня навыков коммуникации, причем абсолютное большинство (в ЭГ 94%) посчитало приобретенные на курсах повышения квалификации коммуникативные знания и навыки необходимыми в своей работе, несмотря на то что при ответе на другой вопрос: «Испытываете ли вы недостаток коммуникативных знаний, умений и навыков в своей работе?» – мнения разделились: слушатели ЭГ (80%) ответили, что не испытывают, в то время как половина сотрудников полиции КГ (45%) ответила утвердительно, вторая половина (37%) затруднилась с ответом, и только пять человек (12%) ответили отрицательно. Сотрудники органов внутренних дел контрольных групп по-прежнему испытывают определенные затруднения.

Далее визуально представим результаты анкетирования по категориям сотрудников экспериментальной и контрольной групп в таблицах 13–15.

Таблица 13 – Результаты анкетирования сотрудников патрульно-постовой службы по оценке сформированности навыков коммуникации с подростками

Номера вопросов	Да		Нет		Затрудняюсь ответить	
	ЭГ	КГ	ЭГ	КГ	ЭГ	КГ
1	+			+		
2	+					+
3	+					+
4	+					+

Таблица 14 – Результаты анкетирования участковых по оценке сформированности навыков коммуникации с подростками

Номера вопросов	Да		Нет		Затрудняюсь ответить	
	ЭГ	КГ	ЭГ	КГ	ЭГ	КГ
1	+			+		
2	+			+		
3	+			+		
4	+					+

Таблица 15 – Результаты анкетирования сотрудников отдела по делам несовершеннолетних по оценке сформированности навыков коммуникации с подростками

Номера вопросов	Да		Нет		Затрудняюсь ответить	
	ЭГ	КГ	ЭГ	КГ	ЭГ	КГ
1	+			+		
2	+			+		-
3	+			+		
4	+			+		

Результаты, зафиксированные в ходе повторного анкетирования сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних, подтвердили качество проведенной в экспериментальной группе работы и необходимость организации и реализации разработанных педагогических условий в контрольной группе с целью устранения их затруднений в области коммуникативной деятельности, систематизации знаний о технологиях педагогического общения и возрастных особенностях современных подростков разных социальных групп.

Во взаимосвязи с включенным наблюдением, анкетированием мы повторно организовали экспертную оценку. Благодаря ей мы смогли уточнить характеристику навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних экспериментальной и контрольной групп. Анализ результатов повторной экспертной оценки выявил проблемы

в формировании навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних: в экспериментальной группе это эпизодические трудности (не всегда выдерживалась тональность общения), однако ее представители могут начать разговор с шумной компанией подростков, успокоить агрессивного подростка, построить диалог на основе данных возрастной психологии, исключить возможность проявления агрессии и манипуляции, установить доверительный контакт, избегать поучений и излишней морализации. В контрольной группе сотрудников практически полностью сохранились системные трудности (неумение отреагировать на грубость и выстроить диалог с агрессивными подростками, нежелание понять и предложить варианты, неумение слушать подростков, категоричность и командный стиль общения и пр.).

Далее была выстроена работа по повторной критериальной диагностике навыков коммуникации (когнитивного, мотивационного, волевого, поведенческого) у патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних в экспериментальной и контрольной группах.

Итоговый уровень знаний по коммуникации у сотрудников органов внутренних дел (знание общих вопросов коммуникации, знание правил общения и приемов бесконфликтного взаимодействия) мы фиксировали с помощью теста. Полученные данные отражены в таблице 16.

Таблица 16 – Сравнение уровней результатов анкетирования по сформированности когнитивного критерия навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних, в %

Уровни	Экспериментальная группа		Контрольная группа	
	до	после	до	после
Высокий	21	41	20	24
Средний	39	40	41	37
Низкий	40	19	39	39

Примерно половина сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних экспериментальной группы (41%) выполнила предложенные задания, показав высокий уровень сформированности навыков коммуникации; в контрольной группе достигли этого уровня только 24%.

40% сотрудников экспериментальной группы преодолели по результатам тестирования средний уровень сформированности навыков коммуникации, в отличие от сотрудников контрольной группы (37%).

В экспериментальной группе на низком уровне сформированности навыков коммуникации с подростками остались 19% сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних. Это сотрудники, имеющие высшее юридическое образование, обладающие хорошо развитыми моральными качествами и при этом отличающиеся категоричным отношением к подросткам, непониманием их субкультуры. С данной категорией сотрудников полиции была проведена работа по месту службы.

Значительные затруднения при тестировании зафиксированы у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних в контрольной группе (39%), что

свидетельствует о низком уровне сформированности у них навыков коммуникации с подростками.

При выполнении тестов в экспериментальной группе наблюдался эмоциональный подъем, в контрольной группе подобной атмосферы не было. Сотрудники патрульно-постовой службы, участковые и сотрудники отдела по делам несовершеннолетних контрольной группы (39%) были напряжены, сомневались, ждали подсказки или одобрения. В экспериментальной группе тоже были такие сотрудники (19%). Мы объясняем этот факт субъективными особенностями сотрудников (регион проживания (малый населенный пункт), недостаточным уровнем развития устной речи и пр.). С этой категорией сотрудников была проведена дополнительная работа и выдан материал для самообразования.

Подводя итог тестирования сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних экспериментальной и контрольной групп, отметим значительные положительные изменения в результатах тестирования в экспериментальной группе по сравнению с контрольной. Напомним, что результаты входного тестирования сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних указали на наиболее распространенные пробелы в знаниях по коммуникации у представителей экспериментальной группы.

Для поддержания достигнутого уровня сформированности навыков коммуникации и долговременной рефлексии полученных данных с руководством кафедры была достигнута договоренность о включении в итоговую аттестацию блока вопросов из области коммуникации и возрастных особенностей подростков (Приложение 3). Анализ ответов сотрудников полиции оценивался по показателям, представленными в таблице 5 (знания о специфике и структуре навыков коммуникации; знания

о возрастных особенностях подростков и их жаргоне, этикете и нормах поведения).

Повторное диагностирование сформированности мотивационного критерия у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних экспериментальной и контрольной групп было также проведено по методике В.Э. Мильмана (см. табл. 17).

Таблица 17 – Сравнение уровней сформированности мотивационного критерия навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних, в %

Уровни	Экспериментальная группа		Контрольная группа	
	до	после	до	после
Высокий	23,1	38,8	24,2	24,9
Средний	37,1	40,1	38,6	36,9
Низкий	39,8	21,1	37,2	38,2

Таким образом, установлено, что мотивация к достижению цели во взаимодействии с подростками, осознание значимости навыков коммуникации с подростками как ценности у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних в экспериментальной группе имеют положительную динамику по высокому уровню и снижение по низкому уровню, в отличие от контрольной группы.

В контрольной группе фиксируются практически стабильные результаты по истечении срока обучения, что отрицательно характеризует профессиональную компетентность сотрудников, не желающих взаимодействовать с разными социальными группами подростков, демонстрирующих негативное их восприятие.

Повторное диагностирование сформированности волевого критерия у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних экспериментальной и контрольной групп было также проведено по методике Н.Ф. Добрынина, В.К. Калины, А.Ц. Пуни (см. табл. 18).

Таблица 18 – Сравнение уровней сформированности волевого критерия навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних, в %

Уровни	Экспериментальная группа		Контрольная группа	
	до	после	до	после
Высокий	19,3	36,1	21,1	22,2
Средний	37,2	41,2	37,2	37,1
Низкий	43,5	22,7	41,7	40,7

Результаты диагностики сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних экспериментальной и контрольной групп по этому критерию (навык к самоконтролю, планированию и совершенствованию навыков коммуникации) также демонстрируют положительную динамику по высокому уровню и снижение количества сотрудников с низким уровнем в экспериментальной группе и неизменность результатов в контрольной группе.

Воздействие на волевой критерий навыков коммуникации сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних оказалось непростым для всех категорий сотрудников, даже в экспериментальной группе. Подростки, особенно с девиантным поведением, часто провоцировали сотрудников патрульно-постовой службы и участковых своим вызывающим поведением,

грубостью, иногда оскорблениями. Отметим, что во многом реализованная нами программа помогла преодолеть сотрудникам эту сложность.

Повторное диагностирование сформированности поведенческого критерия у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних экспериментальной и контрольной групп было также проведено по методике Ч.Д. Спилбергера – Ю.Л. Ханина (см. табл. 19).

Таблица 19 – Сравнение уровней сформированности поведенческого критерия навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних, в %

Уровни	Экспериментальная группа		Контрольная группа	
	до	после	до	после
Высокий	18,4	40,1	21,3	23,1
Средний	35,1	39,7	34,4	35,3
Низкий	46,5	20,2	44,5	41,6

Результаты диагностики сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних по поведенческому критерию (готовность отвечать за результаты взаимодействия с подростками) характеризуются положительной динамикой по высокому уровню и снижением по низкому уровню в экспериментальной группе и несущественной динамикой в контрольной группе. Мы объясняем этот факт тем, что сотрудники патрульно-постовой службы, участковые и сотрудники отдела по делам несовершеннолетних контрольной группы не анализировали результаты своего навыков коммуникации с подростками, формально относились к процессу обучения на курсах повышения квалификации, не осознавали последствия их личностных устремлений и безопасности в целом и безопасности социума.

Итак, динамика количественных показателей уровня сформированности всех компонентов навыков коммуникации у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних в экспериментальной группе является безусловной (см. табл. 20). Сравнение контрольной и экспериментальной групп указывает на лучшие результаты последних, а именно: количество сотрудников, достигших высокого уровня сформированности коммуникативных навыков, в экспериментальной группе превысило 40%, показатели низкого уровня снизились. В контрольной группе изменений практически не произошло.

Таблица 20 – Сравнение уровней сформированности навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних на этапах констатирующего и контрольного экспериментов, в %

Уровни	Констатирующий эксперимент	Контрольный эксперимент
<i>Экспериментальная группа (ЭГ)</i>		
Высокий	23,9	41,6
Средний	35,1	42,6
Низкий	41,0	15,8
<i>Контрольная группа (КГ)</i>		
Высокий	22,8	25,3
Средний	36,8	38,4
Низкий	40,4	36,3

Итак, 41,6% респондентов экспериментальной группы и 25,3% респондентов контрольной группы достигли высокого уровня. Число респондентов, находящихся на низком уровне сформированности навыков коммуникации, в обеих группах сократилось: в экспериментальной группе на 25,2%, в контрольной группе на 4,1%.

Данные таблицы свидетельствуют о положительном влиянии проведенной работы, что подтверждается наличием статистически значимых различий в контрольной и экспериментальной группах на контрольной стадии эксперимента, установленных по формуле расчета

среднего уровня показателя (СУП), применяемой для случая трехуровневой шкалы (см. табл. 21):

$$\text{СУП} = \frac{a+2b+3c}{100},$$

где а, b, с – количество диагностируемых сотрудников (в процентах от общего числа), находящихся соответственно на низком, среднем и высоком уровнях. В таблице 21 представлены сравнительные результаты расчетов СУП уровней сформированности навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних экспериментальной и контрольной групп на этапах констатирующего и контрольного экспериментов.

Таблица 21 – Значения СУП критериев сформированности навыков коммуникации у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних на контрольном этапе опытно-экспериментальной работы, в %

Критерии	Экспериментальная группа	Контрольная группа
Когнитивный	2,21	1,80
Волевой	2,12	1,80
Мотивационный	2,24	1,83
Поведенческий	2,21	1,80
Средний уровень выраженности компонентов навыков коммуникации сотрудников	2,19	1,81

Таким образом, на этапе контрольного эксперимента можно утверждать, что по уровень навыков коммуникации сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних экспериментальной и контрольной групп существенно отличаются. Обобщив диагностические результаты, полученные на этом этапе, мы можем сделать вывод, что большая часть

сотрудников контрольной группы по всем критериям имеет низкий уровень сформированности навыков коммуникации, что влияет на их служебную деятельность.

Расчеты показали существенные изменения в уровне сформированности всех изучаемых критериев в сторону улучшения в экспериментальной группе, в то время как в контрольной группе положительные изменения нельзя считать статистически значимыми. Обобщив результаты диагностики, проведенной в ходе контрольного эксперимента, мы можем сделать вывод, что большинство сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних экспериментальной группы обладает высоким уровнем сформированности навыков коммуникации с подростками, что оказывает положительное влияние на их профессиональную деятельность.

Полученные на этапе контрольного этапа результаты можно считать положительными, а выдвинутая гипотеза подтвержденной; поставленные задачи решены; цель достигнута. Следовательно, результаты проведенного эксперимента доказывают действенность внедрения педагогических условий формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних.

Подводя общие итоги организованной опытно-экспериментальной работы, мы наблюдаем в экспериментальной группе количественные и качественные изменения в формировании навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних на курсах повышения квалификации после внедрения разработанных и реализованных педагогических условий. В экспериментальной группе на этапе контрольной диагностики общая картина изменилась: с высоким уровнем

количество сотрудников полиции увеличилась, а с низким – значительно уменьшилась.

Положительные результаты в экспериментальной группе мы также объясняем интенсификацией и оптимизацией преподавания коммуникативных дисциплин и авторской программы, использованием активных игровых, неигровых и имитационных форм проведения занятий и всего комплекса мер, предусмотренных экспериментальной моделью, в результате реализации которой подавляющее большинство сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних осознало значимость специальных умений коммуникации с подростками и ее отличие от коммуникации со взрослыми. Замеры уровня навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних позволили судить и об эффективности педагогических технологий в целом.

В начале эксперимента в контрольной группе уровень навыков коммуникации немного превышает уровень в экспериментальной группе. Мы фиксируем, что положительный сдвиг произошел как в контрольной, так и в экспериментальной группе. Однако его динамика в последней значительно выше, чем в первой, и в совокупности двух уровней (высокого и среднего) составляет примерно 35,2% против 4,1%; количество сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних с низким уровнем сформированности навыков коммуникации в обеих группах сократилось: в экспериментальной группе на 25,2%, в контрольной на 4,1%. По окончании формирующего этапа опытно-экспериментальной работы уровень сформированности навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних стал значительно выше в экспериментальной группе. Достоверность

полученных результатов и справедливость сделанных выводов подтверждает математико-статистическая обработка данных.

Обратим внимание на то, что динамика уровня навыков коммуникации с подростками у сотрудников отдела по делам несовершеннолетних выше, чем у сотрудников патрульно-постовой службы и участковых, в контрольной и в экспериментальной группе.

В результате анализа проделанной опытно-экспериментальной работы были выявлены некоторые затруднения у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних, характерные для обеих групп в разной степени:

- а) когнитивные (недостаточность знаний об индивидуальных и возрастных особенностях подростков);
- б) психологические (неуверенность в общении с подростками);
- в) операционные (неумение организовать коммуникацию);
- г) рефлексивные (недостаточный уровень навыков самоанализа).

Не идеализируя процесс формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних, отметим, что реализованные нами педагогические условия оказали воздействие на формирование интеллектуальных навыков сотрудников в целом. Доказательством тому являются наблюдения и выводы экспертных групп.

Кроме того, у сотрудников экспериментальной группы заметно повысился тактический навык, что, в свою очередь, отразилось на повышении уровня навыков коммуникации и, следовательно, улучшении психологического состояния: многие сотрудники органов внутренних дел стали чувствовать себя более уверенно.

Таким образом, итогом формирующего эксперимента считаем утверждение о том, что процесс формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и

сотрудников отдела по делам несовершеннолетних на курсах повышения квалификации по авторской модели на основе современных педагогических технологий имеет неизменный характер. Разработка критериальных показателей уровня навыков коммуникации у сотрудников полиции позволила наглядно подтвердить справедливость выдвинутой гипотезы. Организация внедрения программы «Коммуникация с подростками: специфика и стратегии» показала, что совершенствование коммуникативных знаний и навыков представляет собой сложный, многоаспектный педагогический процесс. Комплексный анализ результатов внедрения апробированной модели позволяет сделать вывод об эффективности ее использования и адекватности поставленной цели формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних. Примененные методы, система критериев и показателей объективно подтвердили данный факт и целесообразность применения организационно-педагогической модели в образовательной практике повышения квалификации ведомственных вузов.

Проведенная опытно-экспериментальная работа выявила закономерную зависимость качества навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних от соблюдения педагогических условий их формирования.

По окончании обучения на курсах повышения квалификации сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних экспериментальной и контрольной групп мы провели наблюдения и опросы.

Нами зафиксировано, что навык коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних экспериментальной группы

улучшился, их статус вырос по позициям составляющих навыков коммуникации (этические, стратегические, управленческие). Они полностью переосмыслили деятельность полицейского как защитника интересов граждан и гаранта стабильности социума; отношение к ним как к представителям государственной власти и защитникам безопасности личности изменилось, став более доверительным.

Сотрудникам патрульно-постовой службы, участковым и сотрудникам отдела по делам несовершеннолетних экспериментальной группы удастся общение с разными группами подростков, осуществление воспитательного воздействия (например, назидание подростку по поводу правомерного поведения как в быту, так и в социуме, призыв отказаться от вредных привычек, быть законопослушным и требовательным к себе и т.д.). Эти сотрудники стали более волевыми, внушая подросткам доверие, уверенность в том, что они справедливо разберутся в их проблемах, уважают в них личность независимо от совершенного проступка.

Эксперты отмечали высокий профессиональный уровень сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних, прошедших обучение на курсах повышения квалификации в экспериментальной группе.

Следовательно, наблюдения и опрос сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних подтвердили эффективность и востребованность проведенной опытно-экспериментальной работы.

Выводы по второй главе

Изучение образовательной практики обучения на курсах повышения квалификации сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних, анализа полученных данных в ходе анкетирования, бесед и опросов преподавателей и наблюдения за их коммуникативной деятельностью, показали, что в современной организации педагогического процесса уделяется недостаточное внимание коммуникативной подготовке, а разработка учебных планов и программ по основным дисциплинам курсов осуществляется без учета коммуникативных взаимосвязей и профессиональной деятельности.

Эти выводы, проанализированные и описанные в параграфе 2.1. диссертационной работы, легли в основу формирующего эксперимента, который проводился с сентября 2020 г. по май 2025 г. в соответствии с разработанной нами моделью формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних на курсах повышения квалификации.

Процесс формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних на курсах повышения квалификации потребовал научно обоснованной методики опытно-экспериментальной работы, ядром которой был формирующий эксперимент.

Проведенное опытно-экспериментальное исследование показало, что навыки коммуникации играют важную роль в повышении профессиональной компетентности сотрудников органов внутренних дел

при соответствующей организации процесса обучения с учетом достижений дидактики высшей школы и методологических основ гуманитарных наук.

В целях получения достоверных результатов опытно-экспериментальной работы и их объективной обработки нами были предложены и обоснованы критерии навыков коммуникации: когнитивный, волевой, мотивационный, рефлексивный. Критерии и показатели позволили определить уровни сформированности навыков коммуникации у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних в процессе констатирующего и формирующего эксперимента: высокий, средний и низкий.

Результаты констатирующего этапа опытно-экспериментального исследования позволили определить, что для успешной и эффективной работы по формированию навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних необходимо существенно оптимизировать процесс обучения на курсах повышения квалификации.

Проведенное нами исследование позволяет сделать вывод, что профессиональная деятельность сотрудников органов внутренних дел любой должностной категории (специализации) сопряжена с интенсивным общением, требует умения строить эффективные монологи и диалоги. Поэтому коммуникативная деятельность сотрудника органов внутренних дел занимает важное место в его профессионально-служебной деятельности. Вместе с тем нами было установлено, что в современной науке до сих пор не сформулировано и не раскрыто понятие «навык коммуникации с подростками», вследствие чего не решена проблема критериев сформированности этого феномена, а также условий и принципов его становления и развития в процессе обучения. Нами было введено в педагогический тезаурус и обосновано понятие «навык коммуникации с подростком», которое понимается как устойчивое умение сотрудников

взаимодействовать с различными социальными группами и средствами массовой информации, устанавливать взаимопонимание, использовать навык активного слушания, создавать четкие ожидания и обеспечивать достижение взаимной выгоды в результате переговоров, что способствует эффективной деэскалации в профессиональной деятельности сотрудников МВД.

Таким образом, многолетняя опытно-экспериментальная работа подтвердила противоречия в деятельности сотрудников полиции в некоторых регионах, сформулированных нами:

- между объективными изменениями в мировоззрении и моделях общения у современных подростков, обусловленными сложностями современной социализации, включая влияние цифровой среды на развитие личности, и отсутствием современной научно-методической подготовки сотрудников в вопросах организации эффективного общения с подростками;

- между задачами профессиональной деятельности сотрудника органов внутренних дел, тесно связанной с коммуникацией с подростками, и отсутствием целенаправленной профессиональной постдипломной подготовки по взаимодействию с этой возрастной категорией;

- между наличием обширного теоретического задела в области формирования умений и навыков общения у специалистов и отсутствием целостной концепции формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников органов внутренних дел.

На основании этих противоречий мы пришли к выводу, что подобная ситуация вызывает необходимость ее изменения путем внедрения в систему повышения квалификации сотрудников МВД России коммуникативной составляющей.

Основной целью формирующего этапа опытно-экспериментальной работы в рамках нашего исследования была проверка результативности

экспериментальной модели формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних на курсах повышения квалификации.

В основу процесса повышения квалификации сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних на формирующем этапе легли теория и технология контекстного обучения А.А. Вербицкого. Это связано с андрагогическими особенностями процесса повышения квалификации сотрудников и требует соответствующих изменений в целях, содержании, формах и методах обучения, выбор которых определяется задачами и особенностями учебного занятия.

Структурообразующим основанием изучаемого процесса является организационно-педагогическая модель, базирующаяся на системно-деятельностном, диалогическом и компетентностном подходах, отражающая динамику и условия развития навыков коммуникации. В процессе внедрения данной модели в образовательный процесс на курсах повышения квалификации реализованы следующие педагогические условия:

а) сотрудники органов внутренних дел будут включены в систему обучения, позволяющую развить у них научно обусловленные представления о коммуникации с современными подростками;

б) будет организована научно-методическая поддержка формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников органов внутренних дел, в том числе посредством наставничества;

в) в процессе обучения у сотрудников органов внутренних дел будет развиваться индивидуальный стиль коммуникации с подростками, основанный на принципах научности и возрастосообразности.

Все реализованные педагогические условия оказались эффективными.

Результаты проведенной опытно-экспериментальной работы показали ее эффективность в формировании навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних на курсах повышения квалификации, причем в экспериментальных группах эти результаты значительно выше, чем в контрольных. Однако анализ также показал, что достигнутые результаты нельзя считать твердыми и неизменными, поскольку существует значительное количество факторов, способных на них воздействовать: общеобразовательный уровень, психологические особенности личности, индивидуальный жизненный и профессиональный опыт и др. Все эти факторы, которые нельзя игнорировать, учитывались в ходе работы.

Результаты измерения динамики формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних на курсах повышения квалификации на контрольном этапе опытно-экспериментальной работы в контрольной и экспериментальной группах позволили сделать вывод об эффективности разработанных педагогических условий, что подтверждает гипотезу исследования и позволяет в последующем сформулировать основные педагогические рекомендации.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Актуальность формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников органов внутренних дел обусловлена усложняющейся на практике профессиональной деятельностью, что предъявляет объективные требования к качеству их подготовки.

1. *Доказано*, что формирование навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних является одной из приоритетных задач, интегральным результатом решения которой будет становление составляющих навыков коммуникации (этических, стратегических, управленческих). Структурными компонентами навыков коммуникации являются когнитивный, волевой, мотивационный, поведенческий. Высокий уровень их сформированности обеспечивает готовность к осуществлению коммуникативно-переговорной деятельности сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних по взаимодействию с подростками при условии ценностного отношения к их возрастным особенностям.

Выявлена специфика навыков коммуникации с подростками у сотрудников органов внутренних дел, которая характеризуется устойчивыми умениями взаимодействовать с подростками для установления взаимопонимания, умение активного слушания и достижения взаимной выгоды, что способствует эффективной деэскалации в ситуациях профессиональной деятельности.

2. *Разработана* организационно-педагогическая модель формирования навыков коммуникации у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних, которая включает целевой блок (цель и задачи); методологический блок

(методологические подходы (системно-деятельностный, диалогический, компетентностный) и принципы (гуманистической направленности, системности, оперативности знаний, вариативности, успешности и социальной значимости, рефлексивности)); содержательный блок (компоненты навыков коммуникации (когнитивный, волевой, мотивационный, поведенческий), взаимовлияющие навыки (этические, тактические, управленческие); педагогические условия и этапы (теоретико-методическое погружение, научно-методическая поддержка, индивидуальное проектирование), технологии обучения сотрудников (формальное и неформальное обучение, методы (наблюдение за работой опытного сотрудника, наблюдение за работой других, ротация, делегирование), формы (обучение действием, деловые игры, панельные дискуссии), методы (фокус группа, микрофон, дебаты, аквариум, невесомость)); результативный блок (критерии и показатели оценки динамики формирования навыков коммуникации сотрудников и результативности коммуникативно-переговорной подготовки).

3. *Обоснованы и реализованы педагогические условия формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников патрульно-постовой службы, участковых и сотрудников отдела по делам несовершеннолетних на курсах повышения квалификации: сотрудники органов внутренних дел будут включены в систему обучения, позволяющую развить у них научно обусловленные представления о коммуникации с современными подростками; будет организована научно-методическая поддержка формирования навыков коммуникации с подростками у сотрудников органов внутренних дел, в том числе посредством наставничества; в процессе обучения у сотрудников органов внутренних дел будет развиваться индивидуальный стиль коммуникации с подростками, основанный на принципах научности и возрастосообразности.*

Гипотеза и защищаемые положения обоснованы и экспериментально проверены. Эксперимент показал, что уровень сформированности у сотрудников органов внутренних дел навыков коммуникации с подростками повысился, причем в экспериментальных группах доля лиц на высоком и среднем уровне увеличилась на 25,2%.

Перспективы дальнейших исследований рассматриваемой проблемы определяются необходимостью изучения факторов улучшения профессионального имиджа сотрудников органов внутренних дел.

Библиографический список

1. Алексеев, А.И. Правовые основы и теоретические проблемы оперативной розыскной деятельности: монография / А.И. Алексеев. – Волгоград, 1999. – 211 с.
2. Андреева, Г.М. Социальная психология / Г.М. Андреева. – М.: Изд-во Моск. ун-та, 1980. – 416 с.
3. Анохина, Г.А. Педагогические условия формирования коммуникативной культуры курсанта образовательных учреждений МВД России: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.01 / Анохина Галина Алексеевна. – Воронеж, 2007. – 200 с.
4. Александрова, Е.А. Моделирование воспитательной деятельности куратора в военном вузе / Е.А. Александрова, Р.Г. Свердев // Alma Mater (Вестник высшей школы). – 2018. – № 10. – С. 58–62.
5. Александрова, Н.С. Особенности повышения квалификации сотрудников уголовно-исполнительной системы / Н.С. Александрова, О.В. Кропачева // Проблемы современного педагогического образования. – 2021. – № 72-4. – С. 13–16.
6. Анцупова, А.Я. Конфликтология: учебник / А.Я. Анцупова, А.И. Шипилова. – СПб.: Питер, 2019. – 528 с.
7. Астафуров, С.В. Развитие иноязычных коммуникативных умений переговорного процесса у студентов-нефилологов (на материале английского языка): дис. ... д-ра пед. наук: 13.00.02 / Астафуров Сергей Витальевич. – Волгоград, 2007. – 221 с.
8. Бабанский, Ю.К. Оптимизация процесса обучения: общедидактический аспект / Ю.К. Бабанский. – М.: Педагогика, 1997. – 265 с.

9. Баева, Е.В. Современные тенденции и стратегии преподавания в процессе повышения квалификации сотрудников органов внутренних дел / Е.В. Баева // Психопедагогика в правоохранительных органах. – 2013. – № 3 (54). – С. 24–27.
10. Бадмаев, Б.Ц. Психология в работе учителя / Б.Ц. Бадмаев. – М.: Владос, 2000. – Кн. 1. – 177 с.
11. Бадалянц, А.Н. Организационно-правовые, психологические и языковые особенности взаимодействия сотрудника ОВД с глухими и слабослышащими гражданами / А.Н. Бадалянц, В.В. Степаненко // Полицейская и следственная деятельность. – 2017. – № 2. – С. 52–59.
12. Базаров, Т.Ю. Психолого-педагогические основы применения видеотренинга в учебном процессе / Т.Ю. Базаров, В.М. Веселов, А.В. Пищелко. – М., 1983. – 77 с.
13. Байбородова, Л.В. Использование субъектно-ориентированных технологий в профессиональной подготовке специалистов / Л.В. Байбородова // Профессионально-личностное развитие будущих специалистов в среде научно-образовательного кластера: материалы 14-й Международной научно-практической конференции (г. Казань, 28 мая 2020 года) / под общ. ред. Р.С. Сафина, И.Э. Вильданова. – Казань: РИЦ «Школа», 2020. – С. 68–72.
14. Байденко, В.И. Компетентностный подход к проектированию государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (методологические и методические вопросы): методическое пособие / В.И. Байденко. – М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2005. – 114 с.
15. Барабанщиков, В.А. Событие и восприятие / В.А. Барабанщиков. – СПб.: Алетейя, 2002. – 512 с.
16. Батышев, С.Я. Профессиональная педагогика: учебник для студентов, обучающихся по педагогическим специальностям /

С.Я. Батышев [и др.]. – М.: Ассоциация «Профессиональное образование», 1997. – 512 с.

17. Бахтин, М.М. Эстетика словесного творчества / М.М. Бахтин. – М.: Искусство, 1979. – 423 с.

18. Безрукова, В.С. Педагогика профессионально-технического образования. Педагогический процесс в профтехучилище: текст лекций / В.С. Безрукова. – Свердловск: Свердл. инж.-пед. ин-т, 1990. – 144 с.

19. Белкин, А.С. Витагенное образование в системе педагогического знания (витагенная концепция личности) / А.С. Белкин, Н.О. Вербицкая // Педагогическое образование в России. – 2007. – № 1. – С. 26–32.

20. Беляева, А.П. Методолого-теоретические концепции интегративной педагогической теории в условиях модернизации профессионального образования: материалы Всероссийской науч.-практ. конф. (Санкт-Петербург, 25–26 сент. 2006 г.) / науч. ред. А.П. Беляева, Н.М. Александрова. – СПб.: Ин-т профтехобразования РАО, 2006. – 151 с.

21. Беспалько, В.П. Слагаемые педагогической технологии / В.П. Беспалько. – М.: Педагогика, 1989. – 176 с.

22. Бехтерев, В.М. Мозг и деятельность / В.М. Бехтерев. – М.; Л., 1928. – 327 с.

23. Библер, В.С. От наукоучения к логике культуры: два философских введения в двадцать первый век / В.С. Библер. – М., 1991. – 300 с.

24. Бим-Бад, Б.М. Педагогическая антропология: учебник и практикум для академического бакалавриата / Б.М. Бим-Бад. – М.: Юрайт, 2015. – 223 с.

25. Боброва, М.П. Дидактическая подготовка педагогических кадров дошкольных учреждений в контексте профессиональной деятельности: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.01 / Боброва Марина Петровна. – Барнаул, 1997. – 178 с.

26. Богомолова, И.В. Психолого-акмеологические особенности преодоления сотрудниками полиции затруднений в коммуникативной деятельности: дис. ... канд. психол. наук: 19.00.13 / Богомолова Ирина Владимировна. – М., 2003.
27. Бодалев, А.А. Личность и общение / А.А. Бодалев. – М.: Международная психологическая академия, 1995. – 328 с.
28. Бодалев, А.А. Восприятие и понимание человека человеком / А.А. Бодалев. – М.: Изд-во МГУ, 1982. – 200 с.
29. Божович, Е.Д. Развитие языковой компетенции школьников: проблемы и подходы / Е.Д. Божович // Вопросы психологии. – 1997. – № 1. – С. 33–44.
30. Бородавко, Л.Т. Профессиональное воспитание сотрудников правоохранительных органов в вузах МВД России: автореф. дис. ... д-ра пед. наук: 13.00.01 / Бородавко Леонид Трофимович. – СПб., 2005. – 32 с.
31. Бочавер, А.Ж. Перспективы современных подростков в контексте жизненной траектории / А.Ж. Бочавер // Современная зарубежная психология. – 2016. – № 5(2). – С. 31–38.
32. Боева, Л.П. Человек: деятельность, общение / Л.П. Боева. – М., 1978. – 216 с.
33. Валеева, Р.А. Зарубежный и отечественный опыт профилактики виктимного поведения учащейся молодежи в сети интернет / Н.Н. Калацкая, Г.Ф. Биктагирова, Р.А. Валеева, А.Р. Дроздикова-Зарипова, Н.Ю. Костюнина // Современные проблемы науки и образования. – 2021. – № 3.; URL: <http://www.science-education.ru/ru/article/view?id=30936>.
34. Вачков, И. Основы технологии группового тренинга / И. Вачков. – М.: Ось-89, 2000. – С. 26–28.
35. Введенская, Л.А. Деловая риторика / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова. – Ростов н/Д, 2005. – 512 с.

36. Вербицкий, А.А. Психолого-педагогические особенности деловой игры как формы знаково-контекстного обучения / А.А. Вербицкий // Игровое моделирование: методология и практика / под ред. И.С. Ладенко. – Новосибирск: Наука, 1987. – С. 78–99.
37. Вербицкий, А.А. Компетентностный подход и теория контекстного обучения / А.А. Вербицкий. – М.: ИЦ ПКПС, 2004. – С. 45–55.
38. Вербицкая, Н.О. Теория и технология образования взрослых на основе витагенного (жизненного) опыта: дис. ... д-ра пед. наук: 13.00.01 / Вербицкая Наталья Олеговна. – Екатеринбург, 2002 – 372 с.
39. Власов, А.В. Профессионально-нравственное сознание как основа профессиональной культуры сотрудников органов внутренних дел / А.В. Власов, Ю.В. Жикривецкая // Мир науки, культуры, образования. – 2014. – № 2 (45). – С. 98–99.
40. Возженикова, О.С. Переговорная компетентность руководителей органов внутренних дел и психологические пути ее совершенствования: дис. ... канд. психол. наук: 19.00.05 / Ольга Сергеевна Возженикова. – М., 2004. – 230 с.
41. Врублевская, Е.Г. Развитие способности педагогов к фасилитирующему общению: дис. ... канд. пед. наук 13.00,01 / Врублевская Елена Геннадьевна. – Хабаровск, 1999. – 225 с.
42. Всероссийский центр изучения общественного мнения (ВЦИОМ) [Электронный ресурс]. – URL: <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/doverie-policii-monitoring>.
43. Выготский, Л.С. Психология развития человека / Л.С. Выготский. – М.: Смысл: Эксмо, 2005. – 1136 с.
44. Вяликова, Г.С. Формирование профессионально-риторической компетентности будущего учителя: монография / Г.С. Вяликова, Л.В. Тукмачева. – Коломна: Московский гос. обл. социально-гуманитарный институт, 2011. – 220 с.

45. Галимов, А.М. Современные тенденции развития высшего образования / А.М. Галимов // Наука и спорт: современные тенденции. – 2016. – № 1. – С. 55–67.

46. Гальперин, П.Я. Психология мышления и учение о поэтапном формировании умственных действий / П.Я. Гальперин // Исследования мышления в советской психологии. – М.: ДиректмедиаПублишинг, 2008. – 914 с.

47. Глазунов, Ю.Т. Принципы конструирования тест-опросника по определению психологических свойств независимых волевых качеств / Ю.Т. Глазунов, К.Р. Сидоров // Вестник Удмуртского университета. Серия: Философия. Психология. Педагогика. – 2017. – Т. 27, вып. 1. – С. 72–81.

48. Глазунов, Ю.Т. Валидизация тест-опросника определения психологических свойств независимых волевых качеств / Ю.Т. Глазунов, К.Р. Сидоров, М.Н. Мурина // Вестник Удмуртского университета. Серия: Философия. Психология. Педагогика. – 2017. – Т. 27, вып. 2. – С. 152–161.

49. Горанчук, В.В. Концептуальные подходы к подготовке «переговорщиков» / В.В. Горанчук, Б.В. Овчинников, С.П. Шклярчук // Психология и психопатология терроризма. Гуманитарные стратегии антитеррора: сб. ст. / под ред. М.М. Решетникова. – СПб.: Восточно-Европейский Институт Психоанализа, 2004. – С. 176–180.

50. Горлинский, И.В. Педагогическая система непрерывного профессионального образования в учебных заведениях МВД России и пути ее развития / И.В. Горлинский. – М.: Академия МВД России, 1999. – 219 с.

51. Горобец, Л.Н. Формирование профессиональных коммуникативно-речевых умений студентов-нефилологов: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.02 / Горобец Людмила Николаевна. – СПб., 1998. – 228 с.

52. Грачева, О.С. Методические особенности непрерывного образования сотрудников ОВД в вузах МВД РФ / О.С. Грачева,

С.А. Майорова // Вопросы российского и международного права. – 2017. – Т. 7, № 11А. – С. 93–101.

53. Грехнев, В.С. Самоактуализация личности, ее целевое назначение и реализация / В.С. Грехнев // Глобальные проблемы современности. – 2020. – Т. 1, № 6. – С. 3–10.

54. Громкова, М.Т. Андрагогика: теория и практика образования взрослых / М.Т. Громкова. – М.: Юнити-Дана, 2012. – 495 с.

55. Гузеев, В.В. Методы и организационные формы обучения / В.В. Гузеев. – М.: Народное образование, 2001. – 128 с.

56. Гульчевская, В.Г. Современные педагогические технологии / В.Г. Гульчевская, Н.Е. Гульчевская. – Ростов н/Д: Изд-во РИПК и ПРО, 1990. – 132 с.

57. Деркач, А.А. Акмеологические основы развития профессионала / А.А. Деркач. – М.; Воронеж: Изд-во Московско психол.-соц. ин-та, НПО «МОДЭК», 2004. – 750 с.

58. Димухаметов, Р.С. Фасилитация в системе повышения квалификации педагогов: дис. ... д-ра пед. наук: 13.00.08 / Димухаметов Рыфкат Салихович. – Казань, 2006. – 398 с.

59. Добрынин, Н.Ф. Об определении и качествах воли / Н.Ф. Добрынин // Проблемы психологии воли: материалы научной конференции. – Рязань, 1974. – С. 9–11.

60. Донцов, А.И., Донцов, Д.А., Донцова, М.В., Пятаков, Е.О. Социально-психологические эффекты общения, их влияние на взаимодействие людей, воздействие их на коммуникацию, интеракцию и социальную перцепцию / А.И. Донцов, Д.А. Донцов, М.В. Донцова., Е.О. Пятаков // Вестник практической психологии образования. – 2016. – Т. 13. – № 4. – С. 57–70. URL: https://psyjournals.ru/journals/bppe/archive/2016_n4/Dontsov_Dontsov_et_al

61. Додонов, Б.И. Эмоция как ценность / Б.И. Додонов. – М.: Политиздат, 1978. – 272 с.
62. Долгинова, О.Б. Одиночество и отчужденность в подростковом и юношеском возрасте: дис. ... канд. психол. наук / Долгинова Ольга Борисовна. – СПб., 1996. – 16 с.
63. Дружиненко, Д.А. Особенности переживания чувства вины подростками: автореф. дис. ...канд. психол. наук: 19.00.13 / Дружиненко Дарья Александровна. – М., 2007. – 31 с.
64. Дубровский, Д.И. Категория идеального и ее соотношение с понятиями индивидуального и общественного сознания / Д.И. Дубровский // Вопросы философии. – 1988. – № 1. – С. 15–27.
65. Ерофеева, М.А. Формирование коммуникативно-педагогической компетентности у сотрудников уголовно-исполнительной системы средствами профессионального наставничества / М.А. Ерофеева, М.В. Лебедев. – М., 2023. – 160 с.
66. Жураковская, В.М. Проектный метод решения профессиональных проблем / В.М. Жураковская, Т.Н. Чеснокова, В.В. Каменецкая // Концернцимум АСОУ: сборник научных трудов и материалов научно-практических конференций. – 2020. – № 2-2. – С. 205–211.
67. Захаров, В.П. Социально-психологический тренинг: учебное пособие / В.П. Захаров, Н.Ю. Хрящева. – Л.: Изд-во ЛГУ, 1989. – 55 с.
68. Зеер, Э.Ф. Теоретико-прикладные основания психологии профессионального развития: монография / Э.Ф. Зеер. – Екатеринбург: Издательство РГППУ, 2015. – 193 с.
69. Зимняя, И.А. Ключевые компетенции – новая парадигма результата образования / И.А. Зимняя // Высшее образование сегодня. – 2003. – № 5. – С. 7–13.

70. Зимняя, И.А. Педагогическая психология / И.А. Зимняя. – М.: Логос, 2004. – 384 с.
71. Змеев, С.И. Андрагогика: основы теории, истории и технологии обучения взрослых / С.И. Змеев. – М.: Персэ, 2007. – 272 с.
72. Иванова, С.В. Образование в организационно-гуманистическом измерении / С.В. Иванова. – М.: Российский ун-т дружбы народов, 2007. – 236 с.
73. Игошин, И.В. Об актуальности проведения практических занятий с применением методики профайлинга с обучающимися образовательных организаций системы МВД России / И.В. Игошин, В.Н. Константинов [Электронный ресурс] // Полицейская деятельность. – 2019. – № 4. – DOI: 10.7256/2454-0692.2019.4.30806. – URL: https://nbpublish.com/library_read_article.php?id=30806.
74. Каган, М.С. Мир общения: проблема межсубъектных отношений / М.С. Каган. – М.: Политиздат, 1988. – 319 с.
75. Калинин, В.К. Волевая регуляция деятельности: автореф. дис. ... д-ра психол. наук: 19.00.01 / Калинин Владимир Константинович. – Тбилиси, 1989. – 36 с.
76. Кан-Калик, В.А. Учителю о педагогическом общении / В.А. Кан-Калик. – М.: Просвещение, 1987. – 190 с.
77. Карданов, А.Р. Характеристика и специфика навыков коммуникации сотрудников органов внутренних дел с подростками / А.Р. Карданов, А.Х. Теуважуков // Международный научный вестник. – 2024. – № 11. – С. 97–101.
78. Карданов, А.Р. Коммуникативно-переговорные навыки сотрудников МВД России: стратегии развития / А.Р. Карданов, А.А. Подрезов // Проблемы современного педагогического образования. – 2023. – № 79-3. – С. 114–116.

79. Карданов, А.Р. Повышение квалификации сотрудников органов внутренних дел: характеристика и специфика современной ситуации / А.Р. Карданов // Проблемы современного педагогического образования. – 2023. – № 80-2. – С. 155–157.

80. Кикоть, В.Я. Формирование культуры профессионального общения у курсантов училищ МВД РФ: автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.01 / Кикоть Владимир Яковлевич. – СПб., 1994. – 16 с.

81. Климов, Е.А. Психология профессионального самоопределения / Е.А. Климов. – Ростов н/Д, 1996. – 152 с.

82. Коблов, Ф.Ч. Совершенствование профессионального образования рядового и младшего начальствующего состава органов внутренних дел в условиях региона: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.08 / Коблов Феликс Черменович. – Владикавказ, 2015. – 285 с.

83. Колесникова, И.А. Педагогическое проектирование: учебное пособие для высш. учеб. заведений / И.А. Колесникова, М.П. Горчакова-Сибирская; под ред. И.А. Колесниковой. – М: Издательский центр «Академия», 2005. – 288 с.

84. Кондаурова, О.П. Психологический тренинг профессионального общения сотрудников милиции общественной безопасности с гражданами: дис. ... канд. психол. наук: 19.00.06 / Кондаурова Ольга Петровна. – М., 2001. – 225 с.

85. Кораблев, С.Е. Коммуникативная компетентность участкового уполномоченного милиции и ее развитие на этапе первоначальной подготовки: дис. ... канд. психол. наук: 19.00.06 / Кораблев Сергей Евгеньевич. – М., 2003. – 252 с.

86. Корнеева, Н.Ю. Иммерсивные технологии в современном профессиональном образовании / Н.Ю. Корнеева, Н.В. Уварина // Современное педагогическое образование. – 2022. – № 6. – С. 17–22.

87. Кузнецов, И.Н. Корпоративная этика: учеб. пособие / И.Н. Кузнецов. – М.: Изд-во деловой и учеб. лит., 2003. – 479 с.
88. Кузьмина, Н.В. Профессионализм личности преподавателя и мастера производственного обучения / Н.В. Кузьмина. – М.: Высшая школа, 1990. – 119 с.
89. Куписевич, Ч. Основы общей дидактики / Ч. Куписевич; пер. с польск. О.В. Долженко. – М., 1986. – 367 с.
90. Кустов, П.В. Формирование и развитие конфликтологической компетентности курсантов образовательных организаций МВД России / П.В. Кустов, Н.Н. Силкин, В.И. Дудчик // Вестник Уфимского юридического института МВД России. – 2021. – № 4 (94). – С. 173–177.
91. Купчигина, И.М. Формирование профессиональной культуры сотрудников органов внутренних дел в системе непрерывного профессионального образования: автореф. дис. ... канд. пед наук: 13.00.08 / Купчигина Ирина Михайловна. – Красноярск, 2009. – 23 с.
92. Лазукин, А.Д. Развитие теории и практики профессионально-педагогической подготовки преподавателей образовательных учреждений МВД России: дис. ... д-ра пед. наук: 13.00.01 / Лазукин Анатолий Дмитриевич. – М., 2001. – 375 с.
93. Лазуткина, Л.Н. Педагогическая концепция формирования и развития речевой культуры у курсантов военных командных вузов: дис. ... д-ра пед. наук: 13.00.08 / Лазуткина Лариса Николаевна. – М., 2008. – 462 с.
94. Лазуткина, Л.Н. Пути повышения эффективности послевузовского и дополнительного профессионального образования преподавателей высшей школы / Л.Н. Лазуткина, М.А. Низиков // Мир образования – образование в мире. – 2012. – № 2. – С. 160–168.
95. Лебедев, О.Е. Компетентностный подход в образовании / О.Е. Лебедев // Школьные технологии. – 2004. – № 5. – С. 3–11.

96. Леонтьев, А.А. Основы психолингвистики / А.А. Леонтьев. – 3-е изд. – М.; СПб., 2003. – 320 с.
97. Леонтьев, А.Н. Психология речи / А.Н. Леонтьев // Мир психологии. – 2003. – № 2 (34). – С. 31–40.
98. Лефрансуа, Г. Прикладная педагогическая психология / Г. Лефрансуа. – СПб.: Прайм-Еврознак, 2003. – 24 с.
99. Лисина, М.И. Проблемы онтогенеза общения / М.И. Лисина. – М.: Педагогика, 1986. – 144 с.
100. Логвинов, И.И. Содержание и структура закономерностей процесса обучения (теория и эксперимент) / И.И. Логвинов. – М.: ФГНУ ИТИП РАО, Издательский Центр ИЭТ, 2012. – 180 с.
101. Ломов, Б.Ф. Проблемы общения в психологии / Б.Ф. Ломов. – М.: Владос, 2001. – 245 с.
102. Луков, В. Концептуализация молодежи в XXI веке: новые идеи и подходы / В. Луков // Социологические исследования. – 2012. – № 1. – С. 5–16.
103. Мазур, Т.В. Профессионально ориентированная риторическая подготовка студентов-юристов в вузе: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.02 / Мазур Татьяна Васильевна. – М., 2001. – 266 с.
104. Маралов, В.Г. Основы самопознания и саморазвития / В.Г. Маралов. – 2-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2004. – 256 с.
105. Маркова, А.К. Психология профессионализма / А.К. Маркова. – М.: Международный гуманитарный фонд «Знание», 1996. – 312 с.
106. Маркова, С.М. Методические проблемы исследования профессионального обучения / С.М. Маркова, А.А. Ураков, О.А. Новикова // Проблемы современного педагогического образования. – 2023. – № 81-2. – С. 438–440.

107. Маркович, В.А. Социально-психологические детерминанты успешности обучения переговорщиков: дис. ... канд. психол. наук: 19.00.05 / Маркович Вадим Александрович. – М., 2016. – 304 с.
108. Марцинковская, Т.Д. Социализация подростков в информационном пространстве / Т.Д. Марцинковская, А.Н. Аянян // Психологические исследования. – 2016. – Т. 9, № 46. – С. 8.
109. Маслоу, А. Мотивация и личность / А. Маслоу. – СПб.: Питер, 2008. – 352 с.
110. Матюшкин, А.М. Проблемные ситуации в мышлении и обучении / А.М. Матюшкин. – М.: Педагогика, 1972. – 168 с.
111. Махмутов, М.И. Проблемное обучение: основные вопросы теории / М.И. Махмутов. – М.: Педагогика, 1975. – 370 с.
112. Махновец, С.Н. Особенности организации образовательной деятельности в системе дополнительного профессионального образования / С.Н. Махновец, Л.А. Махновец // Вестник Тверского государственного университета. Серия: Педагогика и психология. – 2020. – № 4 (53). – С. 197–203.
113. Машекуашева, М.Х. Психологическое обеспечение деятельности сотрудников спецподразделений в условиях массовых беспорядков / М.Х. Машекуашева // Пробелы в российском законодательстве. – 2014. – № 3. – С. 258–261.
114. Мешков, Ю.А. Совершенствование педагогической культуры преподавателей вузов МВД РФ: дис. ... канд. пед. наук / Ю.А. Мешков. – М., 2011. – 213 с.
115. Микляева, А.В. Самооценка готовности к взрослению у подростков в современных социокультурных условиях / А.В. Микляева // Ананьевские чтения – 2020. Психология служебной деятельности: достижения и перспективы развития (в честь 75-летия победы в Великой

Отечественной войне 1941–1945 гг.): материалы международной научной конференции. – СПб., 2020. – С. 85–87.

116. Михайлов, А.П. Преступное поведение несовершеннолетних и молодежи: теория вопроса / А.П. Михайлов // Вестник АГУ. – 2015. – № 1 (156). – С. 185–190.

117. Миронкина, О.Н. Интенсификация обучения сотрудников кадровых подразделений территориальных органов МВД России в системе повышения квалификации: дис. ... канд. пед. наук / О.Н. Миронкина. – СПб., 2021. – 235 с.

118. Монахов, В.М. Технологические основы проектирования и конструирования учебного процесса / В.М. Монохов. – Волгоград, 1995. – 152 с.

119. Монжиевская, В.В. Подготовка студентов вуза к деловому общению: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.01 / Монжиевская Вера Владимировна. – Иркутск, 2000. – 226 с.

120. Морозов, А.В. Актуальные проблемы профессиональной переподготовки современных специалистов / А.В. Морозов // Молодой учёный. – 2012. – № 5. – С. 471–473.

121. Мудрик, А.В. Виктимогенные стресс-факторы социализации в поселениях различного вида / А.В. Мудрик // Сибирский педагогический журнал. – 2020. – № 6. – С. 15–27.

122. Мурашов, А.А. Творческое взаимодействие учителя и учащихся: риторическое обеспечение: дис. ... д-ра пед. наук: 13.00.01 / Мурашов Александр Александрович. – М., 1999. – 374 с.

123. Мясищев, В.Н. Психология отношений: избранные психологические труды / В.Н. Мясищев; под ред. А.А. Бадалева. – М.; Воронеж: Модэк МПСИ, 1995. – 356 с.

124. Наука управления: основы организации и управления в правоохранительной деятельности: науч. издание / В.Я. Кикоть [и др.]. – М.: Юнити-Дана, 2012. – 751 с.
125. Никифоров, А.Л. Логика и теория аргументации: монография / А.Л. Никифоров. – М.: СГУ, 2005. – 272 с.
126. Новиков, А.М. Педагогика: словарь системы основных понятий / А.М. Новиков. – М.: Издательский центр ИЭТ, 2013. – 268 с.
127. Новиков, Д.А. Рефлексивные игры / Д.А. Новиков, А.Г. Чхартишвили. – М.: Синтег, 2003. – 160 с.
128. Носкова, Л.Г. Проблема профессионально-риторической компетентности сотрудников органов внутренних дел / Л.Г. Носкова // Труды ВИПК. Вып. 18: Проблемы и перспективы использования инновационных технологий в дополнительном профессиональном образовании при подготовке различных категорий сотрудников органов внутренних дел: материалы научно-практической конференции. – Домодедово: ВИПК МВД России, 2007. – С. 79–89.
129. Овчинников, О.М. К проблеме оперативно-розыскного противодействия пенитенциарной преступности / О.М. Овчинников // Мир науки, культуры, образования. – 2014. – № 6. – С. 302–304.
130. Оконь, В. Основы проблемного обучения / В. Оконь. – М.: Просвещение, 1968. – 208 с.
131. Орешкина, А.К. Образовательный процесс в социальном пространстве системы непрерывного образования: учебник / А.К. Орешкина. – М.: НОУ ВПО МИЛ, 2015. – 114 с.
132. Осипов, П.Н. Социальная ответственность, дисциплина и самодисциплина как средства формирования конкурентоспособных специалистов / П.Н. Осипов // Образование и саморазвитие. – 2010. – № 5. – С. 11–17.

133. Осипенок, О.А. Особенности ведения переговорного процесса в контексте гендерной проблематики / О.А. Осипенок // Четвертые университетские социально-гуманитарные чтения 2010 года: материалы: в 3 т. – Иркутск: Изд-во Иркут. ун-та, 2010. – Т. 3. – С. 28–32.

134. Осипенок, О.А. Педагогические условия формирования переговорной культуры будущих специалистов в вузе: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.08 / Осипенок Оксана Александровна. – Чита, 2010. – 222 с.

135. Основы андрагогики: учебное пособие / под ред. И.А. Колесниковой. – М.: Академия, 2007. – 336 с.

136. Осмоловская, И.М. Дидактика: от классики к современности: монография / И.М. Осмоловская. – М.; СПб.: Нестор-История, 2020. – 248 с.

137. Панасюк, А.Ю. Акмеологические основы эффективных политических коммуникаций: учебное пособие / А.Ю. Панасюк; под общ. ред. А.А. Бодалева, Л.Г. Лаптева, Е.Б. Перелыгиной. – М.: Альтекс; ЭКО, 2003. – 584 с.

138. Пассов, Е.Н. Основы коммуникативной методики обучения иноязычному общению / Е.Н. Пассов. – М., 1989. – 276 с.

139. Паскова, А.А. Особенности применения иммерсивных технологий виртуальной и дополненной реальности в высшем образовании / А.А. Паскова // Вестник Майкопского государственного технологического университета. – 2022. – Т. 14, № 3. – С. 83–92.

140. Папкин, А.И. Совершенствование профессионально-психологической подготовки сотрудников ОВД к деятельности в экстремальных условиях / А.И. Папкин // Проблемы, пути становления и дальнейшего развития психологической службы органов внутренних дел: материалы конференции практических психологов ОВД – Домодедово: РИПК МВД России, 2008. – Ч. 2. – С. 39–49.

141. Пашенцева, К.Д. Коммуникативная компетентность сотрудников полиции как фактор их успешности в профессиональной

деятельности / К.Д. Пашенцева, Д.А. Ануфриева // Психология и педагогика служебной деятельности. – 2022. – № 4. – С. 259–262.

142. Педагогика профессионального образования: учебное пособие для студентов пед. вузов / под ред. В.А. Сластенина. – М.: Академия, 2004. – 368 с.

143. Петровская, Л.А. Компетентность в общении: социально-психологический тренинг / Л.А. Петровская. – М.: Изд-во МГУ, 1989. – 216 с.

144. Петровская, Л.А. Теоретические и методические вопросы социально-психологического тренинга / Л. А. Петровская. – М.: МГУ, 1982. – 168 с.

145. Петровский, А.В. Личность. Деятельность. Коллектив / А.В. Петровский. – М.: Политиздат, 1982. – 255 с.

146. Петрусинский, В.В. Интенсивное дистанционное обучение / В.В. Петрусинский // Проблемы высшего образования: материалы междунар. науч.-метод. конф. – Хабаровск: Изд-во Тихоокеан. гос. ун-та, 2014. – С. 57–65.

147. Пидкасистый, П.И. Технология игры в обучении / П.И. Пидкасистый. – М.: Просвещение, 1992. – 269 с.

148. Платонов, К.К. Структура и развитие личности / К.К. Платонов; отв. ред. А.Д. Глоточкин. – М.: Наука, 1986. – 256 с.

149. Пономарев, И.Б. Психотехнология общения / И.Б. Пономарев, В.П. Трубочкин. – М., 1996. – 45 с.

150. Пономарев, И.Б. Введение в специальность и обучение практического психолога ОВД / И.Б. Пономарев, В.П. Трубочкин. – М.: Академия МВД России, 1995. – 31 с.

151. Попова, Е.А. Развитие социально-коммуникативной компетентности сотрудников полиции в среднем профессиональном

образовании: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.08 / Попова Елена Александровна. – Оренбург, 2015. – 252 с.

152. Постановление Правительства Российской Федерации от 4 октября 2000 г. № 751 «О национальной доктрине образования в Российской Федерации» [Электронный ресурс]. – URL: <https://rg.ru/2000/10/11/doktrina-dok.html>.

153. Приказ Министерства образования и науки РФ от 1 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» [Электронный ресурс]. – URL: <https://rg.ru/2013/08/28/minobr-dok.html>.

154. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 16 ноября 2006 г. № 1424 «Об утверждении Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по специальности 40.05.02 «Правоохранительная деятельность» (уровень специалитета)» [Электронный ресурс]. – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_208501/2ff7a8c72de3994f30496a0ccbb1ddafdaddd518/.

155. Приказ МВД РФ «Об утверждении Порядка организации подготовки кадров для замещения должностей в органах внутренних дел Российской Федерации» [Электронный ресурс]. – URL: <http://base.garant.ru/71021312/>.

156. Профессиональная этика сотрудников органов внутренних дел. – Екатеринбург: Изд-во Уральского юридического института МВД России, 2001. – 174 с.

157. Пуни, А.Ц. Некоторые вопросы теории воли и волевая подготовка в спорте / А.Ц. Пуни // Психология и современный спорт. – М.: ФиС., 1973. – С. 144–162.

158. Равен, Дж. Компетентность в современном обществе. Выявление, развитие и реализация / Дж. Равен; пер. с англ. [под общ. ред. В.И. Белопольского]. – М.: Когито-центр, 2002. – 394 с.
159. Реан, А.А. Социальная педагогическая психология / А.А. Реан, Я.Л. Коломинский. – СПб.: Питер, 2000. – 416 с.
160. Редников, А.Н. Формирование социальной компетентности сотрудников уголовно-исполнительной системы в дополнительном профессиональном образовании: автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.08 / Редников Андрей Николаевич. – Казань, 2019. – 24 с.
161. Рогожникова, Р.А. Воспитание у курсантов военного вуза дисциплинированности как нравственного качества личности - актуальная проблема современности / Р. А. Рогожникова, А. Я. Хусаинов // Ученые записки университета имени П.Ф. Лесгафта. – 2016. – № 12(142). – С. 107-111.
162. Рожков, М.И. Теория и методика воспитания / М.И. Рожков, Л.В. Байбородова. – М.: Владос, 2004. – 384 с.
163. Рокич, М. Природа человеческих ценностей / М. Рокич. – N.Y.: Свободная пресса, 1973. – 153 с.
164. Романова, А.В. Функции имиджа в межличностном общении / А.В. Романова // Социальная политика и социология. – 2012. – № 8. – С. 165–178.
165. Рубинштейн, С.Л. К вопросу о языке, речи и мышлении / С.Л. Рубинштейн // Вопросы языкознания. – 1957. – № 2. – С. 42–48.
166. Рубцов, В.В. Психологическое исследование генезиса и развития жизненных понятий в обычных условиях диалога (первый этап) / В.В. Рубцов, А.А. Марголис, М.В. Телегин // Психологическая наука и образование. – 2007. – № 2. – С. 61–72.
167. Рудестам, К. Групповая психотерапия / К. Рудестам. – СПб.: Питер Ком, 1999. – 384 с.

168. Свирская, И.В. Переговоры: психологическая характеристика и методы отбора инструктора по переговорной деятельности / И.В. Свирская, Н.В. Андреев. – М.: Академия МВД, 1995. – 348 с.
169. Селевко, Г.К. Современные образовательные технологии / Г.К. Селевко. – М.: Народное образование, 1998. – 256 с.
170. Сергеев, Н.К. Избранные труды по педагогике / Н.К. Сергеев. – Волгоград: Перемена, 2011. – 283 с.
171. Сердюк, Н.В. Педагогическая деятельность руководителя органа внутренних дел: развитие герменевтического подхода: монография / Н.В. Сердюк. – М., 2013. – 236 с.
172. Сериков, В.В. Личностный подход в образовании: концепция и технологии / В.В. Сериков. – Волгоград, 1994. – С. 42—43.
173. Сериков, В.В. Развитие личности в образовательном процессе / В.В. Сериков. – М.: Логос, 2012. – 447 с.
174. Сериков, Г.Н. Образование и развитие человека: монография / Г.Н. Сериков. – М.: Мнемозина, 2002. – 416 с.
175. Сибирко, М.А. Формирование морально-психологической устойчивости курсантов образовательных учреждений МВД России в экстремальных ситуациях: автореф. дис. ... канд. пед. наук / М.А. Сибирко. – Елец, 2012. – 25 с.
176. Сидоров, К.Р. Диагностика самооценки. Дембо-Рубинштейн // Психология общения: энциклопедический словарь / под общ. ред. А.А. Бодалева. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Когито-Центр, 2015. – С. 579.
177. Ситаров, В.А. Личностное измерение образовательного процесса в высшей школе // Высшее образование для XXI века: IX Международная научная конференция (Москва, 15–17 ноября 2012 г.): доклады и материалы. Секция 8. Педагогика и образование / отв. ред. В.А. Ситаров. – М.: Изд-во Моск. гуманит. ун-та, 2012. – С. 41–47.

178. Ситников, А.П. Акмеологический тренинг: Теория, методика, психотехнологии / А.П. Ситников. – М.: Технол. шк. Бизнеса, 1996. – 428 с.
179. Скаткин, М.Н. Проблемы современной дидактики / М.Н. Скаткин. – М.: Педагогика, 1984. – 96 с.
180. Сластенин, В.А. Педагогика: учебное пособие / В.А. Сластенин, И.Ф. Исаев, Е.Н. Шиянов; под ред. В.А. Сластенина. – М., 2002. – 576 с.
181. Словарь-справочник по теории воспитательных систем / сост. П.В. Степанов. – М.: Педагогическое общество России, 2002. – 33 с.
182. Слободчиков, В.И. Категория возраста в психологии и педагогике развития / В.И. Слободчиков // Вопросы психологии. – 1991. – № 2. – С. 44–49.
183. Слободчиков, В.И. Психология человека / В.И. Слободчиков, Е.И. Исаев. – М.: ПСТГУ, 2013. – 359 с.
184. Смирнов, Б.А. Психология деятельности в экстремальных ситуациях / Б.А. Смирнов, Е.В. Долгополова. – Харьков: Гуманитарный центр, 2007. – 274 с.
185. Смирнова, Е.А. Социальная практика медицинского сопровождения лиц с нарушениями психического здоровья (на материале Вологодской области): автореф дис. ... канд социол. наук / Смирнова Елена Алексеевна. – Волгоград., 2015. – 33 с.
186. Смирнова, Е.О. Особенности общения с дошкольниками: учеб. пособие для студ. сред. пед. учеб. заведений / Е.О. Смирнова. – М.: Издательский центр «Академия», 2000. – 160 с.
187. Соколова, И.И. Педагогическое образование: вызовы современности / И.И. Соколова // Педагогика. – 2010. – № 5. – С. 23–28.
188. Спилбергер, Ч.Д. Диагностики эмоционально-нравственного развития / Ч.Д. Спилбергер, Ю.Д. Ханин; ред. и сост. И.Б. Дерманова. – СПб.: Речь, 2002. – 171 с.

189. Стефановская, Т.А. Педагогика: наука и искусство / Т.А. Стефановская. – М.: Совершенство, 1998. – 356 с.
190. Столяренко, А.М. Общая педагогика / А.М. Столяренко. – М.: Юнити, 2006. – 479 с.
191. Стрёмовская, А.Л. Переговорный процесс как форма социального взаимодействия (Философско-методологический анализ): дис. ... канд. филос. наук: 09.00.11 / Стрёмовская Алла Леонидовна. – М., 2003. – 226 с.
192. Сухов, А.Н. Психология профессионального общения сотрудников ИТУ с осужденными / А.Н. Сухов, В.М. Поздняков. – Рязань: РВШ МВД РФ, 1992. – 144 с.
193. Танасов, Г.Г. Личность в переговорном процессе: дис. ... канд. психол. наук: 19.00.01 / Танасов Георгий Георгиевич. – Краснодар, 2002. – 149 с.
194. Трофимова, Г.С. Структура педагогической коммуникативной компетентности: методологический аспект / Г.С. Трофимова. – Ижевск: Купол, 2000. – 90 с.
195. Тряпицына, А.П. Современное взаимодействие педагогической теории и практики в контексте изучения наследия С.Г. Вершловского / А.П. Тряпицына // Непрерывное образование. – 2022. – № 1 (39). – С. 9–14.
196. Трубочкин, В.П. Конфликтная компетентность практического психолога органов внутренних дел / В.П. Трубочкин // Психологическое обеспечение профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел и внутренних войск МВД России. – М., 2000. – С. 109–114.
197. Трубочкин, В.П. Психологическая культура в органах внутренних дел: проблема и концепция / В.П. Трубочкин // Психология в управлении, политике и праве. – М.: Академия управления МВД России, 2003 – С. 72–75.

198. Ульянова, И.В. Проблема формирования коммуникативной компетентности будущих инспекторов ПДН ОВД в период обучения в вузах системы МВД России / И.В. Ульянова, Е.Д. Таничева // Современные исследования проблем семьи и детства: сборник научных статей Всероссийской научно-практической конференции / сост. А.А. Базулина. – М., 2021. – С. 271–275.

199. Ульянова, И.В. Воспитательный дискурс подготовки курсантов и слушателей Московского университета МВД России имени В.Я. Кикотя к профессиональной деятельности / И.В. Ульянова // Психология и педагогика служебной деятельности. – 2020. – № 4. – С. 241–243.

200. Уман, А.И. Технологический подход к обучению: учебное пособие для вузов / А.И. Уман. – 2-е изд., стер. – М.: Юрайт, 2018. – 171 с.

201. Федеральный закон РФ «О полиции» от 07.02.2011 № 3-ФЗ. 207.

202. Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

203. Филонов, Л.Б. Психологические аспекты установления контактов между людьми: методика контактного взаимодействия / Л.Б. Филонов. – Пушкино: НЦБИ АН СССР, 1982. – 40 с.

204. Филонов, Л.Б. Тренинги делового общения сотрудников органов внутренних дел с различными категориями граждан / Л.Б. Филонов. – М., 1992. – 77 с. – (Библиотечка сотрудников органов внутренних дел. Вып. 13, 14).

205. Фоменко, В.Т. Психологические особенности переживания мифических страхов у молодежи традиционной исламской конфессии / В.Т. Фоменко [и др.] // Российский психологический журнал. – 2016. – Т. 13, № 4. – С. 36–50.

206. Хабарин, М.О. Профессиональная речевая культура сотрудника ОВД / М.О. Хабарин // Вестник экономической безопасности. – 2018. – № 3. – С. 212–216.

207. Хабермас, Ю. Теория коммуникативного действия / Ю. Хабермас // Вестник Московского университета. Серия 7: Философия. – 1993. – № 4. – С. 36–63.
208. Хайруллова, Э.Т. Развитие морально-психологической устойчивости сотрудников органов внутренних дел в системе непрерывного образования: автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.08 / Хайруллова Эльвира Тагировна. – Казань, 2016. – 23 с.
209. Хайруллова, Э.Т. Организационно-педагогические условия непрерывного развития морально-психологической устойчивости сотрудников органов внутренних дел / Э.Т. Хайруллова, Г.Б. Хасанова // Казанский педагогический журнал. – 2014. – Т. 105, № 4. – С. 60–68.
210. Хордин, Г.В. Переговорные процессы и их влияние на итоги переговоров / Г.В. Хордин. – М., 2005. – 278 с.
211. Худяков, А.Ю. Как говорить, чтобы вас слушали и слышали / А.Ю. Худяков, А.М. Ванцев // Научный вестник Вольского военного института материального обеспечения: военно-научный журнал. – 2015. – № 1 (35). – С. 158–160.
212. Хуторской, А.С. Дидактическая эвристика: Теория и технология креативного обучения / А.С. Хуторской. – М.: Изд-во МГУ, 2003. – 416 с.
213. Хэкман, Дж. Антология организационной психологии / Дж. Хекман. – М.: Вершина, 2005. – 712 с.
214. Чаленко, Н.В. Развитие социально-психологической компетентности сотрудников службы профайлинга: 19.00.05 / Н.В. Чаленко. – М., 2010 – 235 с.
215. Чалян, Т.В. Разработка технологии формирования профессионально-речевой компетентности у студентов вуза: автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.01 / Чалян Тигран Валерьевич. – Сочи, 2012. – 35 с.

216. Чванова, М.С. Методологические и теоретические основы информатизации системы непрерывной подготовки специалистов: дис. ... д-ра пед. наук / Чванова Марина Сергеевна. – М., 1999. – 607 с.
217. Чернилевский, Д.В. О модернизации образования на основе духовно-нравственных ценностей / Д.В. Чернилевский, Т.И. Петракова // Высшее образование в России. – 2010. – № 4. – С. 143–147.
218. Чернова, Ю.К. Технология реализации компетентного подхода при подготовке специалистов / Ю.К. Чернова // Вектор науки Тольяттинского государственного университета. Серия: Педагогика, психология. – 2010. – № 1 (1). – С. 10–14.
219. Чошанов, М.А. Гибкая технология проблемно-модульного обучения / М.А. Чошанов. – М.: Народное образование, 1996. – 160 с.
220. Чумаков, М.В. Опросник диагностики волевых качеств личности (ВКЛ). Руководство. НПЦ «Психодиагностика» / М.В. Чумаков. – Ярославль, 2004. – 16 с.
221. Чумаков, М.В. Диагностика волевых особенностей личности / М.В. Чумаков // Вопросы психологии. – 2006. – № 1. – С. 169–178.
222. Шадриков, В.Д. Новая модель специалиста: инновационная подготовка и компетентный подход / В.Д. Шадриков // Высшее образование. – 2005. – № 6. – С. 26–29.
223. Шамаев, А.М. Развитие культуры социального взаимодействия с населением у сотрудников полиции: автореф. дис. ... канд. пед наук: 5.8.7 / Шамаев Артур Мурадинович. – Грозный, 2023. – 26 с.
224. Шаранов, Ю.А. Несовершеннолетний правонарушитель как субъект восстановительной юстиции / Ю.А. Шаранов, И.Б. Гайворонская, Н.В. Галкина // Психология и право. – 2019. – Т. 9, № 3. – С. 320–337. – DOI: 10.17759/psylaw.2019090323.

225. Шаранов, Ю.А. Концепция «самостояния» личности подростка с криминальным типом самосознания / Ю.А. Шаранов // Российский девиантологический журнал. – 2021. – № 1. – С. 24–38.
226. Шаткин, М.А. Интернет поведения: виды, модели, принципы / М.А. Шаткин, М.О. Орлов // Вестник Санкт-Петербургского университета. Философия и конфликтология. – 2023. – Т. 39, вып. 2. – С. 368–380. – DOI: 10.21638/spbu17.2023.212.
227. Шашкин, Н.Г. Формирование коммуникативной компетентности у будущих сотрудников органов внутренних дел в системе высшего образования: автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.08 / Шашкин Николай Геннадьевич. – Чебоксары, 2005. – 18 с.
228. Щедровицкий, П.Г. К проблеме границ деятельностного подхода в образовании (об исследовательской программе тьюторства) / П.Г. Щедровицкий // Школа и открытое образование. – Томск, 1999. – С. 4–9.
229. Шерайзина, Р.М. Цифровая трансформация системы дополнительного профессионального образования: коллективная монография / Р.М. Шерайзина [и др.]. – Ульяновск, 2023. – 82 с.
230. Эльконин, Д.Б. Развитие устной и письменной речи / Д.Б. Эльконин. – М.: Интор, 1998. – 112 с.
231. Юцявичене, П.А. Теория и практика модульного обучения / П.А. Юцявичене. – Каунас: Швинеса, 1989. – 272 с.
232. Якунин, В.А. Педагогическая психология: учеб. пособие / В.А. Якунин. – 2-е изд. – СПб.: Михайлов, 2000. – 348 с.
233. Ялалов, Ф.Г. Деятельностно-компетентностный подход к практико-ориентированному образованию. Высшее образование в России / Ф.Г. Ялалов. – 2008. – № 1. – С. 89–93.
234. Alinier, H. Effectiveness of intermediate-fidelity simulation training technology in undergraduate nursing education / G. Alinier, B. Hunt, R. Gordon,

C. Harwood // Journal of Advanced Nursing. – 2006. – May. – P. 359–69. – DOI: 10.1111/j.1365-2648.2006.03810.x.

235. Allport, G.W. Attitudes / G.W. Allport // Readings in attitude theory and measurement / ed. by M. Fishbein. – N.Y.; London, 1967. – 512 p.

236. Heckman, J. Policies to foster human capital / J. Heckman // Research in Economics. – 2000. – Vol. 54. – P. 3–56.

237. Maslow, A.H. A theory of metamotivation: the biological rooting of the value-life / A.H. Maslow // J. humanistic Psychol. – 1967. – No. 7. – P. 93–127.

238. Graf C. The Lawton instrumental activities of daily living scale. Am J Nurs. 2008 Apr;108(4):52-62; quiz 62-3. doi: 10.1097/01.NAJ.0000314810.46029.74. PMID: 18367931

239. Romiszovski, A.J. Designing Instructional Systems. Decision Making in Course Planning and Curriculum Design / A.J. Romiszovski. – L., 2006. – 415 p.

240. Rudestam, K.E. Experiential Groups in Theory and Practice Monterey, Calif.: Brooks/Cole, 1982. – 318 p.

241. Skinner, B.F. The Technology of Teaching / B.F. Skinner. – New York: Appleton-Century-Crofts, 1968. – 271 p.

Приложения

Приложение 1

№	Категории	кол-во	январь	февраль	март	апрель	май	июнь	июль	август	сентябрь	октябрь	ноябрь	дек
1	Профессиональное обучение (повышение квалификации) сотрудников органов внутренних дел, привлекаемых к проведению контртеррористических операций на территории Северо-Кавказского региона Российской Федерации, по должности служащего «Полицейский»	146 слушателей за 2023 г.	19.01-07.02 28ч/17д				11.05-30.05 30ч/17д	01.06-21.06 30ч/17д			07.09-26.09 30ч/17д		09.11-28.11 28ч/17д	
2	Профессиональное обучение (повышение квалификации) сотрудников органов внутренних дел, привлекаемых к проведению контртеррористических операций на территории Северо-Кавказского региона Российской Федерации, по должности служащего «Полицейский»	117 слушателей за 2022 г.	20.01.-08.02. 25ч/17д			07.04.-26.04. 25ч-17д		2.06-22.06 25ч/17д		04.08.-24.08. 21ч /18д		6.10-26.10 21ч /18д		
3	Профессиональное обучение (повышение квалификации) сотрудников органов внутренних дел, привлекаемых к проведению контртеррористических операций на территории Северо-Кавказского региона Российской Федерации, по должности служащего «Полицейский»	9 слушателей за 2021 г.			11.03-31.03 9ч/18д									
4	Профессиональное обучение (повышение квалификации) сотрудников органов внутренних дел, привлекаемых к проведению контртеррористических операций на территории Северо-Кавказского региона Российской Федерации, по должности служащего «Полицейский»	149 слушателей за 2020 г.	15.01-04.02 25ч/18д		12.03-01.04 25ч/18д	09.04-29.04 24ч/18д			08.07-28.07 25ч/18д		09.09-29.09 25ч/18д	07.10-27.10 25ч/18д		

ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ (фрагмент)

**Повышение квалификации сотрудников органов внутренних дел,
 привлекаемых к проведению контртеррористических операций
 на территории Северо-Кавказского региона Российской Федерации,
 по должности служащего «Полицейский»**

1. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

3.1. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего часов	Из них:		Формы аттестации
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	
1	2	3	4	5	6
РАЗДЕЛ 1. ПРАВОВАЯ ПОДГОТОВКА					
1.1	Обеспечение и защита прав человека	2	2	–	–
1.2	Исторические и региональные особенности, межэтнические аспекты (нравы и обычаи), краткие исторические сведения о Северо-Кавказском регионе Российской Федерации	2	2	–	–
1.3	Правовая защищенность и материальное обеспечение сотрудников органов внутренних дел при выполнении оперативно-служебных задач	2	2	–	–
Зачёт:		2	–	–	2
ВСЕГО ПО РАЗДЕЛУ:		8	6	–	2
РАЗДЕЛ 2. СПЕЦИАЛЬНАЯ ПОДГОТОВКА					
2.1.	Тактико-специальная подготовка	30	8	22	–
2.1.1	Тактика действий сотрудников органов внутренних дел на месте совершения террористических актов, осмотр места происшествия по делам, связанным с терроризмом	2	2	–	–

2.1.2	Спецоперации, их задачи, состав, тактика действия и взаимодействия сил и средств в условиях проведения контртеррористических операций	2	2	–	–
2.1.3	Особенности тактики действия незаконных вооружённых формирований в Северо-Кавказском регионе Российской Федерации. Особенности ведения спецопераций по поиску и задержанию вооруженных преступников в горной лесистой местности	2	2	–	–
2.1.4	Тактические приёмы и способы действия сотрудников органов внутренних дел при участии в пресечении массовых беспорядков	4	–	4	–

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего часов	Из них:		Формы аттестации
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	
1	2	3	4	5	6
2.1.5	Основы личной безопасности сотрудников органов внутренних дел при проведении специальных мероприятий. Особенности ведения спецопераций по поиску и задержанию вооруженных преступников в населенных пунктах	4	–	4	–
2.1.6	Порядок проверки документов. Досмотр вещей и транспортных средств	4	–	4	–
2.1.7	Основы профайлинга. Технологии профайлинга	2	–	2	–
2.1.8	Правила антикоррупционного поведения сотрудника	2	2	–	–
2.1.9	Особенности несения службы на объектах учетно-заградительной системы, федеральных контрольно-пропускных пунктах, контрольно-пропускных пунктах и опорных контрольно-пропускных пунктах	4	–	4	–
2.1.10	Организация боевого охранения на марше, в пешем порядке и на автомобилях	4	–	4	–

2.2	Инженерная подготовка	4	2	2	–
2.2.1	Основы взрывобезопасности. Порядок обнаружения взрывных устройств	2	–	2	–
2.2.2	Порядок оборудования инженерных и фортификационных сооружений	2	2	–	–
2.3	Специальная топография	6	–	6	–
2.3.1	Топографические карты и их содержание, чтение топографических карт. Составление схем и простейших графических документов	2	–	2	–
2.3.2	Практическая отработка приемов чтения топографических карт. Практическая отработка приемов ориентирования и движения на местности	4	–	4	–
2.4	Первая помощь	4	–	4	–
2.4.1	Практическая отработка приемов оказания доврачебной помощи при ранениях, травмах, переломах	4	–	4	–

п/п	Наименование разделов и тем	Всего часов	Из них:		Формы аттестации
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	
1	2	3	4	5	6
2.5	Специальная техника	4	–	4	
2.5.1	Средства связи, применяемые в деятельности органов внутренних дел, и порядок работы с ними	2	–	2	–
2.5.2	Средства индивидуальной бронезащиты и активной обороны. Порядок применения спецсредств	2	–	2	–
Зачёт:		2	–	–	2
ВСЕГО ПО РАЗДЕЛУ:		50	10	38	2
РАЗДЕЛ 3. ОГНЕВАЯ ПОДГОТОВКА					
3.1	Правовые основы обеспечения правомерности применения огнестрельного оружия при решении оперативно-служебных задач	2	2	–	–

3.2	Приемы и правила стрельбы из боевого ручного стрелкового оружия	2	–	2	–
3.3	Приведение боевого ручного стрелкового оружия к нормальному бою	2	–	2	–
3.4	Учебные стрельбы из боевого ручного стрелкового оружия по условиям действующего Наставления по организации огневой подготовки в органах внутренних дел	22	–	22	–
Зачёт:		2	–	–	2
ВСЕГО ПО РАЗДЕЛУ:		30	2	26	2
РАЗДЕЛ 4. ФИЗИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА					
4.1	Практическая отработка боевых приемов борьбы	10	–	10	–
4.2	Специальная физическая подготовка	2	–	2	–
Зачёт:		2	–	–	2
ВСЕГО ПО РАЗДЕЛУ:		14	–	12	2
РАЗДЕЛ 5. ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА					
5.1	Психологическая готовность сотрудника органов внутренних дел к действиям в экстремальных условиях	2	–	2	–
5.2	Формы поведения сотрудника органов внутренних дел в экстремальной ситуации	2	–	2	–
5.3	Методы психологической саморегуляции	2	–	2	–

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего часов	Из них:		Формы аттестации
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	
1	2	3	4	5	6
5.4	Конфликт. Методы разрешения конфликтных ситуаций	2	–	2	–
Зачёт:		2	–	–	2
ВСЕГО ПО РАЗДЕЛУ:		10	–	8	2
Консультация перед итоговой аттестацией		2	–	–	2
Итоговая аттестация (квалификационный экзамен)		14	–	–	14
ВСЕГО ПО ПРОГРАММЕ:		128	18	84	26

ВОПРОСЫ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (фрагмент)

1. Виды конфликтов. Механизмы развития конфликтов.
2. Выявление по психофизиологическим и поведенческим особенностям террориста-смертника.
3. Классификация экстремальных ситуаций.
4. Личная безопасность сотрудника: определение, структура, принципы. Причины гибели сотрудников. Виктимологический подход.
5. Метод аутогенной тренировки.
6. Метод нервно-мышечной релаксации.
7. Методы профилактики переутомления, нервного истощения, срыва деятельности, аффективных реакций, патологических состояний как следствий нахождения в экстремальных ситуациях.
8. Методы психологической саморегуляции.
9. Модели поведения в конфликте.
10. Организация экстренной психологической помощи людям в остром стрессовом состоянии.
11. Основные методы и приемы диагностики собеседника или подозреваемого, в том числе методы визуальной диагностики.
12. Основные методы и приемы эмоциональной саморегуляции и выработки психологической устойчивости к экстремальному воздействию на личность.
13. Основные направления психологического обеспечения организации работы по выявлению и задержанию (обезвреживанию, ликвидации) террористов-смертников.
14. Основные правила поведения сотрудника органов внутренних дел в конфликтной ситуации.
15. Основные стратегии и тактики деятельности, обеспечивающие безопасность сотрудника органов внутренних дел в зонах ЧС.
16. Особенности разрешения конфликтов среди сотрудников ОВД в экстремальных условиях несения службы.
17. Понятие конфликта, его структура.
18. Понятие эмоциональной саморегуляции.
19. Приемы активного слушания и методы получения обратной связи от собеседника при использовании речевых технологий.

20. Приемы установления психологического контакта сотрудником ОВД в целях профилактики межличностных и межнациональных конфликтов с представителями коренного населения Республики Дагестан.
21. Приемы эмоциональной саморегуляции и выработки психологической устойчивости к экстремальному воздействию на личность.
22. Принципы оказания помощи лицам, получившим психологическую травму в результате влияния экстремальных ситуаций.
23. Причины и факторы, определяющие эмоциональную и умственную дезорганизацию личности.
24. Причины межличностных конфликтов в экстремальных условиях деятельности.
25. Психологическая готовность сотрудника к выживанию в экстремальных условиях деятельности.
26. Психологические типы террористов.
27. Психологические характеристики террористов-смертников.
28. Регуляция психоэмоциональных состояний сотрудников ОВД (саморегуляция поведения и деятельности).
29. Специфика психодиагностики и психотехники воздействия при процедуре оказания психологической помощи в экстремальных ситуациях.
30. Техники установления психологического контакта, психологического воздействия на террориста.
31. Формирование психологической устойчивости у сотрудников ОВД.
32. Функции психической саморегуляции.
33. Цели психологического воздействия в экстремальных ситуациях: предотвращение слухов, паники; проведение переговоров и др.
34. Экстремальные ситуации: понятие, классификации, их влияние на деятельность сотрудника правоохранительных органов.

Приложение 4

Программа «Коммуникация с подростками: специфика и стратегия» (фрагмент). Тематический план

Раздел	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	
Введение	4	—	2	6
Навык коммуникации	—	4	6	10
Искусство переговоров с подростками	—	6	6	12
Рефлексия	—	4	4	8
Итого	4	14	18	36

Приложение 5

«Подростковый словарь» (составитель Е.А. Фалеева)

«Я очень надеюсь, что этот словарь поможет взрослым понять детей, как многие подростки сейчас говорят, на так называемом подростковом сленге. Я постаралась написать как можно больше слов, которые обычно используют подростки».

А

Ауф – кайф, круто

Агриться – проявлять агрессию, злиться

Абьюзер – человек, который использует силу, критику, обвинения и эмоциональные манипуляции, чтобы контролировать других людей

Б

Байтить, забайтить — провоцировать

Буллинг – травля

Буллить – притеснять, осуждать, изводить нападками или придирками

Бомбить – негодовать

Бро – неформальное обращение к человеку, похоже по смыслу на «друг», «товарищ»

Бэнгер – музыкальный хит

Банить – ограничивать доступ к странице или сообществу в интернете, в переносном значении прекращать общение полностью

Баттхерт – очень сильная негативная эмоция, возникшая при общении в интернете из-за неприемлемой позиции собеседника, обиды, раздражения

Биполярочка – биполярное расстройство личности

Бумер – представитель старшего поколения. В переносном смысле носитель устаревших ценностей, плохо понимающий современные тренды

Быть в моменте – остро осознавать происходящее прямо сейчас, не отвлекаясь на бесплотные мыслительные конструкции

Быть в потоке – чувствовать себя энергичным и увлечённым делом

Быть в ресурсе – ощущать себя на подъёме и полным сил

В

Вайб – атмосфера, настроение

Варик – вариант

Войсить – записывать голосовые сообщения

Войс – голосовое сообщение в мессенджере

Вписка – свободная квартира, где можно собраться, вечеринка в такой квартире

Г

Го – призыв к совместному действию – не обязательно буквально «идти куда-то», но и «делать что-то» вместе

Д

Душнила – зануда, который придирается по мелочам, осуждает других людей и любит рассуждать на неинтересные остальным темы

Душнить – занудствовать, доводить окружающих.

Донатить, задонатить – пожертвовать, поддержать деньгами.

Динамить – лгать, обманывать

ДР, Днюха – день рождения

Ж

Жиза – жизненная ситуация

З

Зашквар – что-то позорное, ощущение стыда за поступок

Задонатить – пожертвовать

Зумер, зумерка – молодой человек, представитель «цифрового поколения»

И

Изи – легко, просто

На изи – сделать что-либо без лишних усилий

Изи катка – всё просто

Имхо – по моему мнению

Имба – лучший, превосходный

Имбовый – лучший

К

Краш – предмет тайной или безответной влюблённости, а иногда просто про того, кто нравится

Кринж – ведёт себя кринжово, то есть заставляет других испытывать неловкость за своё поведение

Криповый – пугающий, ужасный

Крипота – страшная ситуация

Кавай, кавайтсья – что-то очень милое, вызывающее восторг, находиться в состоянии восторга и умиления

Катка – партия в компьютерной игре, игровой матч

Кек, кекнуть – шутка, смеяться по какому-либо поводу

Куколд – рогоносец, мужчина, который терпит измены жены

Л

Ливать, ливнуть – уйти, покинуть какое-либо место или группу

ЛП – лучшая подруга

ЛС – личное сообщение

ЛЧ – любимый человек

Ламповый – тёплый, умилительный, ностальгический. Пример:

«Ламповая вышла вечеринка»

Лойс – лайк, кнопка «нравится» в соцсетях

Лол – громко смеюсь

М

Муд – настроение, состояние

МЧ – молодой человек, парень

Мерч, мёрч – товар (одежда, аксессуар, вещь) с символикой бренда, музыкальной группы, известного человека или организации.

Н

Найс – хорошо

Нуб – новичок в чём-либо

О

Овердофига – очень много

Орать – сильно смеяться

Олд – человек, помнящий что-либо старое, вышедшее из моды; человек старшего возраста

П

Паль – самая некачественная подделка

Пранк – розыгрыш, шутка, выходка

Пруфы – подтверждение, доказательство

Плойка – игровая приставка

Панч – оскорбление, издёвка

Пон – сокращение от «понятно»

Падра – подруга

Р

Рофл (рофлить) – громко смеяться

Рил, рили – действительно, на самом деле

Рипнуться – умереть

С

Скин – наряд, одежда (как правило, для персонажа в компьютерной игре)

Стрим – прямой эфир в интернете

Стримить – вести прямую трансляцию в интернете

Слоупок – медлительный, долго думающий человек; тот, кто опаздывает

Слэмиться, слэм – толкотня на музыкальных концертах

Скипнуть – пропустить, промотать. Пример: «Скипнуть пару уроков»

Стэнить – восхищаться, быть страстным поклонником кого-либо или чего-либо

Т

Токсик – токсичный человек

Тишка – футболка

Треш (или трэш) – жуть, кошмар

Топ, топчик – хороший, лучший

Трэпить – веселиться, проводить время на вечеринках

Триповать – находиться в состоянии изменённого сознания в связи с употреблением алкоголя или наркотиков, реже употребляется в значении «путешествовать»

Ф

Факап – провал

Фейспалм – стыд; жест разочарования и стыда, при котором лицо закрывают рукой

Флексить – хвастаться, выставлять себя напоказ. Ещё одно значение – ритмично двигаться под музыку

Флоп – провал; неудачник

Фолловер – подписчик, друг в социальных сетях

Фолловить – быть подписанным

Форсить – продвигать, навязывать идею

Х

Хейтить – открыто ненавидеть кого-то или что-то, проявлять эту эмоцию, травить словами – устно или письменно

Хейт – ненависть, злоба

Хейтер – человек, который оскорбляет другого, враждебно настроенный

Хайп – действие, направленное на агрессивную рекламу, привлечение аудитории, рост популярности

Ч

ЧСВ – чувство собственной важности, используется чаще всего в негативном значении, когда говорят о самовлюблённом или высокомерном человеке

Чилить (чил) – отдыхать, отдых

Чекать – проверять

Читить – жульничать

Читер – обманщик

Челендж – соревнование, брошенный вызов

Ш

Шеймить – пристыдить кого-либо

Шипперить – представлять, воображать отношения между персонажами / кумирами / знакомыми, заниматься сводничеством

Шарить – понимать, разбираться в чём-либо

Шерить – делиться чем-либо, открывать доступ к информации

Шмот – одежда

Поясни за шмот – требование хулиганов, провоцирующих драку