

Особенности социального позиционирования оперативных сотрудников полиции

Кравцов Олег Геннадиевич¹,

кандидат психологических наук, доцент кафедры юридической психологии. E-mail: kravtsovog@gmail.com

Балашова Вера Алексеевна¹,

кандидат психологических наук, магистр юриспруденции по гражданскому, семейному и международному частному праву, преподаватель кафедры юридической психологии. E-mail: VeraKasatka2014@yandex.ru

Цветков Вячеслав Лазаревич¹,

доктор психологических наук, профессор, начальник кафедры юридической психологии.
E-mail: Romashka1957@inbox.ru

¹ Московский университет МВД России им. В. Я. Кикотя, Москва, 117997, Россия

Аннотация. Авторы описывают результаты исследования в области обучения оперативных сотрудников полиции навыкам социального позиционирования. Отмечается, что навыки коммуникации и взаимодействия являются важнейшими для полицейской службы. Специфика обучения полицейских коммуникативным навыкам заключается в трех аспектах коммуникативной ситуации: позицией самого полицейского, особенностями ситуации взаимодействия и социальными представлениями партнера по общению. Рассматривается повышение коммуникативной компетенции в рамках обучения навыкам социального позиционирования. Такое обучение позволяет не только учесть специфику коммуникации оперативных сотрудников полиции, но и повысить эффективность обучения.

Ключевые слова: общение; деятельность; социальная регуляция поведения; коммуникативные навыки; социальное позиционирование; социальная роль; социальная ситуация взаимодействия; оперативный сотрудник полиции.

Для цитирования: Кравцов О. Г., Балашова В. А., Цветков В. Л. Особенности социального позиционирования оперативных сотрудников полиции // Психопедагогика в правоохранительных органах. 2018. № 4(75). С. 60–64. DOI: 10. 24411/1999-6241-2018-14011

Основные положения

1. Коммуникативные навыки являются ключевыми для решения служебных задач оперативными сотрудниками полиции.

2. Одним из важных коммуникативных навыков, обеспечивающих успешность решения служебных задач, выступает навык социального позиционирования.

3. Навык социального позиционирования, который необходимо формировать у оперативных сотрудников полиции, складывается из следующих умений: разделять личную и профессиональную позицию в общении, учитывать индивидуальное отношение к себе партнера по общению, выстраивать наименее конфликтную траекторию взаимодействия.

Введение. Ключевой аспект полицейской службы — это работа с людьми. От умения полицейского выстроить конструктивное взаимодействие с гражданскими лицами и коллегами по службе зависит не только успешность его профессиональной адаптации, но и в целом эффективность работы. Трудно недооценить значение коммуникативных навыков для полицейского, которые проявляются на самых разных уровнях взаимодействия [1, с. 44–57].

Так, полицейский, исполняющий профессиональные обязанности в форме, несет в себе мощную социально регулирующую функцию, даже не вступая в прямое взаимодействие с кем-либо. Нередко просто присутствие в поле зрения сотрудника ОВД значительно влияет на характер поведения граждан, причем как положительное, так и негативное. В одних случаях сотрудники полиции в форме вызывают у людей чувство безопасности и порядка, по-

буждают сдерживать и контролировать себя (в социальной психологии этот феномен называется эффектом присутствия), в других — оказывают противоположное, провоцирующее воздействие, как бы заставляя людей совершать демонстративные и вызывающие поступки, нередко угрожающие общественному порядку и безопасности других граждан. Этот эффект часто проявляется в условиях массового стихийного поведения, но может быть и индивидуальной реакцией [2, с. 53–61].

Специфика работы полицейского предполагает и очень близкое, доверительное общение. Для эффективного обеспечения защиты правопорядка и интересов следствия сотрудники полиции нуждаются в добровольной помощи и содействии населения. Такая помощь является не просто благоприятным фактором, но и необходимым условием осуществления профессиональной деятельности полицейского. Иначе говоря, если население не готово обращаться за помощью в полицию, сотрудничать и оказывать содействие, это значительно снижает возможности и качество полицейской службы. Однако готовность населения помогать полиции предполагает близкие и доверительные отношения между гражданами и сотрудниками. Очевидно, что такие отношения возникают не сами собой, а складываются благодаря специальным знаниям и умениям полицейского в области психологии общения [3, с. 231–240].

Не случайно в программе подготовки оперативных сотрудников полиции не последнее место занимают курсы по практической психологии общения, направленные именно на формирование этих навыков.

Без этой составляющей подготовка полицейских будет неполной и не сможет отвечать современным требованиям. На сегодняшний день существует большое число различных программ, представляющих тренинги и обучение коммуникативным навыкам, многие из них очень эффективны и значительно изменяют возможности участников. Однако навыки, которым обучают в рамках этих курсов, не всегда пригодны для полицейских в силу их профессиональной специфики, которая характеризуется наличием конспиративного, экстремального и конфликтного факторов. Выявлению специфики коммуникативного взаимодействия полицейских посвящена настоящая статья [4, с. 57–62].

Общение — явление комплексное и многоаспектное, включающее в себя различные стороны и элементы. Исчерпывающий анализ общения в рамках статьи невозможен, и мы ограничимся изучением навыка социального позиционирования. На наш взгляд, именно этот навык достаточно рельефно демонстрирует специфику общения полицейских, являясь одним из центральных для решения профессиональных задач из множества аспектов профессионального общения [5].

Под социальным позиционированием мы понимаем комплекс навыков, позволяющих занимать и презентовать партнеру по общению определенную социальную роль. Социальная роль в данном случае может задаваться как отношением к партнеру по общению, так и к самой социальной ситуации взаимодействия. Главная ее особенность в том, что она предполагает как определенные качества и функции человека, занявшего ее, так и сценарий социального взаимодействия [6, с. 173–178].

Занять определенную социальную позицию не так уж и трудно, но важно уметь транслировать партнеру по общению свою позицию и легитимный характер дальнейшего взаимодействия. Иначе говоря, социальное позиционирование дает партнеру по общению ответы на вопросы: «С кем я сейчас общаюсь? Что он из себя представляет?». Дальнейшая траектория (скрипт) развития общения, а также стилистика взаимодействия зависят от того, насколько удачно и убедительно партнерами по общению заняты соответствующие позиции общения [7, с. 27–29].

Навыки социального позиционирования. Перед тем как перейти непосредственно к анализу специфики общения навыкам социального позиционирования полицейских, необходимо сделать еще одно уточнение. Рассматриваемые навыки полезны всем полицейским без исключения, но наиболее остро специфика общения проявляется у оперативных сотрудников. Итак, предлагаем обсудить специфику социального позиционирования полицейского, находящегося при исполнении профессиональных обязанностей.

Можно условно выделить по меньшей мере три типа аспектов, от которых зависит социальная ситуация общения. Во-первых, это особенности того, кто общается (в нашем случае оперативного сотрудника полиции). Во-вторых, огромное значение в ситуации общения играют представления и ожидания человека о партнере по общению. В-третьих, аспект собственно ситуацион-

ный, отражающий специфику того, в каких условиях и как в воспринимаемых обстоятельствах это общение разворачивается. Проанализируем выделенные аспекты, которые работают в единстве, но имеют различную природу и феноменологию [8, с. 240–253].

Первая особенность связана с индивидуальными особенностями самого полицейского, которые влияют на специфику общения и могут мешать или помогать выстраивать конструктивное взаимодействие. В силу этих качеств нельзя требовать от людей общаться по шаблону, именно они позволяют добиваться более продуктивного контакта с гражданами [9].

Вместе с тем профессиональное общение полицейского накладывает свою специфику, не предполагая яркого проявления индивидуальных качеств. Сознание полицейского содержит одновременно две позиции: 1) «я как человек» с присущими мне индивидуальными качествами, свойствами и эмоциями; 2) «я полицейский», исполняющий определенную социальную функцию и решающий профессиональные задачи [10].

Относительно второй позиции авторами статьи было проведено исследование, направленное на оценку профессиональной деятельности оперативного сотрудника полиции, со слушателями 5-го курса факультета подготовки оперативных сотрудников полиции Московского университета МВД России им. В. Я. Кикотя. В исследовании приняли участие 152 респондента, которые отвечали на вопросы анкеты о собственных личностных качествах и качествах, которые требуются для эффективного выполнения профессиональных задач сотрудников полиции.

Результаты исследования демонстрируют, что более 60% будущих оперативных сотрудников оценивают свою профессиональную деятельность как активную, напряженную, высокоответственную, коммуникабельную, сложную, тяжелую, творческую, опасную, квалифицированную, осмысленную, нервную, многостороннюю, помогающую, интересную, эмоциональную, значимую, коллективную, развивающую, современную, востребованную, лично значимую и перспективную. По нашему мнению, полученные данные свидетельствуют о четком понимании молодых сотрудников, находящихся в начале пути профессиональной деятельности, социальной и профессиональной ролей.

Названные две позиции не должны совпадать, обычно они не противоречат друг другу, но возможны ситуации их несовместимости. Например, полицейский в рамках профессионального общения оказывается объектом для провокаций самого разного плана — от коррупционной составляющей до прямых оскорблений и агрессии. В последних случаях полицейского унижают как человека, чтобы интерпретировать его действия как представителя официальной власти. К сожалению, подобные ситуации не редкость, полицейские могут стать заложниками своих собственных, совершенно нормальных и по-человечески понятных страстей. Однако полицейский должен проявлять коммуникативную стойкость, где другому человеку позволительна слабость.

Подобные ситуации принято преодолевать за счет развития навыков саморегуляции, которые, к сожалению, решают проблему лишь частично. Так, во-первых, саморегуляция, т. е. сдерживание себя, не устраняет явление профессионального стресса. В результате после интенсивной провокации психические ресурсы полицейского оказываются значительно истощены необходимостью контролировать себя. Более того, умением полицейского игнорировать провокационные действия могут воспользоваться в своих целях злоумышленники. Подобный способ реагирования делает полицейского предсказуемым и в определенном смысле слова управляемым [11].

Работу по развитию коммуникативных навыков следует направлять именно на осознание различий двух позиций. В психотерапии широко применяется такой прием, как «маска». Чтобы психологически защититься от неуравновешенных пациентов, психотерапевт надевает своего рода маску, позволяющую ему сохранять спокойствие и одновременно слышать больного. Это сложный прием, с помощью которого, сохраняя внутреннюю психологическую целостность, полицейский может как бы отстраниться от своих индивидуальных особенностей и реагировать на ситуацию только как представитель правоохранительных органов [12].

Вторая особенность связана с представлениями и ожиданиями человека относительно полицейского. В общественном сознании существует набор сюжетов, часто имеющих форму предрассудков и негативных социальных стереотипов о том, какими качествами обладают полицейские и что можно от них ожидать. Нередко люди еще до начала взаимодействия с полицейским уже вынесли суждение о нем [13, с. 432–456].

Основная проблема подобных социальных суждений заключается в их стойкости и инертности. Негативные социальные ожидания порождают тенденциозность во мнениях. В качестве иллюстрации приведем результаты исследования, нацеленного на выявление трансформации образа сотрудника ОВД в зависимости от информационного воздействия. Результаты показали, что почти 70% граждан в возрасте 20–25 лет не считают, что образ сотрудника милиции отличается от образа сотрудника полиции. При этом 60% респондентов отметили, что основным источником, формирующим современный образ сотрудника полиции, является именно телевидение. Отсюда следует, что одним из приоритетных направлений деятельности системы ОВД должно быть исправление сформировавшихся отрицательных стереотипов и векторизация населения на создание положительного образа сотрудников ОВД. Иначе, даже если полицейский ведет себя исключительно вежливо и корректно, это будет проигнорировано, поскольку не соответствует ожиданиям. Вместе с тем, как только полицейский допустит даже какое-либо действие или замечание, которые можно двусмысленно истолковать, они тут же будут интерпретированы негативно, чтобы ожидания подтвердить. В социальной психологии этот эффект был подробно описан в «теории ярлыков». Часто люди не видят в полицейском человека, воспринимая его

через призму коллективных социальных представлений, как функциональную единицу [14, с. 199–205].

Таким образом, полицейские оказываются в непростой коммуникативной ситуации, когда партнер по общению с большой вероятностью оценивает все его действия как негативные и активно препятствует налаживанию социального контакта. Многие психологи-практики, ведущие тренинги, хорошо знакомы с преодолением сопротивления от так называемых «трудных» участников. Однако репертуар средств, доступных тренеру и полицейскому при исполнении, неодинаков. Полицейских крайне важно обучать различным приемам работы с сопротивлением и ожиданиями партнера по общению [15].

В большинстве случаев необходимо разрушать негативные стереотипы, культивировать доверие и уважение со стороны граждан. Однако в некоторых случаях негативные социальные стереотипы могут оказать помощь в решении профессиональных задач. Иногда суеверным страхом перед полицейской формой пользуются опытные полицейские-коммуникаторы [16, с. 55–56].

Третья особенность, которая относится к специфике профессионального общения полицейских, связана с самой ситуацией общения. Ключевой характеристикой ситуации общения с полицейскими является то, что оно, как правило, происходит на фоне различных негативных событий в жизни человека или угрозы таких событий, поэтому всегда сопровождается повышенной напряженностью.

При общении с полицейскими люди редко ведут себя естественно и расслабленно. Люди следят за тем, что и как они говорят. Активно включается процесс контрфактного мышления, которое отвечает на вопрос: «а что было бы, если бы...?». Нередко при общении с полицейским люди пытаются скрыть волнение и все эмоции. Другими словами, часто общение с полицейским протекает в условиях психического напряжения и негативных ожиданий [17].

Некоторая степень напряжения в ситуации профессионального общения необходима. Иначе стираются границы формальных социальных ролей, и ситуация рискует перерасти в неформальное общение, характеризующееся неуместной фамильярностью. Однако такая напряженность порождает другие психологические эффекты, которые в глубинной психологии назвали бы «бессознательным переносом».

Психическое напряжение в сочетании с негативными ожиданиями порождает фрустрацию и агрессию. Так, любой гражданин при длительном общении с полицейским будет постепенно в психологическом плане двигаться в сторону конфликта. Несмотря на то что реальным источником агрессии могут быть трудная жизненная ситуация, третьи лица и т. д., есть большая вероятность, что эта интенция канализируется и направится на полицейского. Учитывая, что представитель правоохранительных органов нередко выступает в качестве прямого препятствия на пути развития конфликта, весь негатив в конечном счете рискует обрушиться на него [18, с. 98–105].

Упрощая, можно привести такую метафору: человек, который пытается разнять драку, в результате оказывает-

ся побитым участниками обеих сторон. Почти ни в какой другой профессии общение не предполагает такого количества неоправданной, неспровоцированной агрессии в адрес человека. Полицейский как профессионал должен уметь с этой агрессией справляться, в то же время именно грамотная работа с агрессией позволяет перевести конфликт в конструктивное русло и добиться решения необходимых профессиональных задач [19, с. 352–358].

Нами рассмотрены три особенности, отличающие профессиональное общение оперативных сотрудников полиции. В действительности таких особенностей значительно больше. Сотрудник полиции, прошедший специальную психологическую подготовку, должен не только обладать навыками социального позиционирования, но и уметь управлять процессом общения, формировать его траекторию и стилистику. Для социального позиционирования необходимо не упускать инициативу общения и использовать различные средства коммуникации. В определенном смысле оперативному сотруднику полиции могут пригодиться базовые актерские навыки и умения режиссера социальной ситуации. Все это и многое другое — составляющие комплекса коммуникативных навыков, которые имеют неповторимую специфику в каждой профессии, прежде всего в профессии полицейского [20, с. 25].

В настоящее время преподавателями УНК ПСД кафедры юридической психологии осуществляется подготовка оперативных сотрудников полиции с учетом

указанной выше специфики, что положительно влияет на исполнение полицейскими своих профессиональных обязанностей. В подтверждение этого приведем результаты исследования курсантов 5-го курса факультета подготовки оперативных сотрудников полиции Московского университета МВД России им. В. Я. Кикотя, направленного на выявление профессиональных и психологических компетенций, необходимых при реализации профессионального общения, посредством выполнения интегративного задания. Почти половина (43,0%) будущих оперативных сотрудников справилась с интегративным заданием по профессиональному общению на оценку «хорошо». Почти четверть из них (22,0%) выполнила его на оценку «очень хорошо», остальные испытуемые в равном соотношении (17,5%) — на «отлично» и «удовлетворительно». Таким образом, более чем 80% испытуемых справились с данным заданием успешно. Иными словами, будущие стражи правопорядка обладают необходимыми профессиональными, психологическими и коммуникативными знаниями, чтобы эффективно осуществлять свою профессиональную деятельность.

Заключение. Современные условия полицейской службы предъявляют высокие требования к сотрудникам органов внутренних дел. Для того чтобы соответствовать этим требованиям, необходима организация специального обучения, которое будет учитывать характер профессиональной деятельности.

Список литературы

1. Кикоть В. Я., Столяренко А. М., Беличева С. А. и др. Прикладная юридическая педагогика в органах внутренних дел : учебник для курсантов и слушателей образовательных учреждений МВД России юридического профиля. М., 2015. 512 с.
2. Волынский-Басманов Ю. М., Волынский В. Ю., Каменева М. Е. и др. Профайлинг. Технологии предотвращения противоправных действий : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Юриспруденция» и «Правоохранительная деятельность». 3-е изд. М., 2015. 199 с.
3. Маркова А. К. Профессионализм, компетенция, квалификация // Психологические основы профессиональной деятельности : хрестоматия. М., 2007. С. 231–240.
4. Караяни А. Г., Цветков В. Л. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Юриспруденция», «Правоохранительная деятельность». М., 2015. 247 с.
5. Достовалов С. Г. Индивидуальность с позиции психологии доверия // Человек, субъект, личность в современной психологии : мат-лы междунар. конф., посвященной 80-летию А. В. Брушлинского : в 3 т. М., 2013. Т. 2. С. 368–380.
6. Андреева Г. М. Психология социального познания : учеб. пособие. М., 2004. 288 с.
7. Ross Lee, Nisbett Richard E. The Person and the Situation. McGraw Hill Publ. Company, 1991. 429 с.
8. Алексеев К. И. Психологическое воздействие в межличностной и массовой коммуникации. М., 2014. 400 с.
9. Сироштаненко Т. Когнитивная дифференцированность как детерминанта эффективного общения работников сферы СКС и Т // Социально-культурный сервис и туризм: проблемы и перспективы развития : сб. науч. тр. Краснодар, 2007. Вып. 2. С. 29–32.
10. Кравцов Г. Г., Кравцова Е. Е. Психология и педагогика обучения дошкольников : учеб. пособие. М., 2013. 264 с.
11. Сочнев В. Н., Сочнева И. В. Саморегуляция сотрудников МЧС: приемы и методы // Вестник Тамбовского университета. Серия: Естественные и технические науки. 2011. Т. 16, вып. 1. С. 332–335.
12. Панферов В. Н. Психология общения // Вопросы философии. 1971. № 7. С. 126–131.
13. Allport G. W. The Nature of Prejudice. Addison-Wesley Publishing Company, 1979.
14. Ананьева К. И. Познание и общение: теория, эксперимент, практика. М., 2008. 241 с.
15. Вачков И. В. Основы технологии группового тренинга. М., 1999. 120 с.
16. Фопель К. Эффективный воркшоп. Динамическое обучение / пер. с нем. М., 2003. 368 с.
17. Kai Epstude and Neal J. Roesse The Functional Theory of Counterfactual Thinking Pers Soc Psychol Rev. Author manuscript; available in PMC 2008 Published in final edited form as: Pers Soc Psychol Rev. 2008 May; 12(2). Pp. 168–192.
18. Цветков В. Л. Психология конфликта. От теории к практике : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Юриспруденция». М., 2015. 183 с.
19. Берковец Л. Агрессия: причины, последствия и контроль. СПб., 2002. 512 с.
20. Кубышко В. Л. Психологическое обеспечение формирования и развития культуры общения и коммуникативной компетентности у сотрудников органов внутренних дел : учеб.-метод. пособие / под ред. В. Л. Кубышко. М., 2007. 213 с.

Поступила 16.11.2017

Peculiarities of Social Positioning of Crime Detection Officers of Police

Oleg G. Kravtsov¹,

Candidate of Sciences (Psychology), Associate-professor, Associate-professor at the department of Juridical Psychology.
E-mail: kravtsovog@gmail.com

Vera A. Balashova¹,

Candidate of Sciences (Psychology), Master of Law in Civil, Family and International Private Law, lecturer at the department of Juridical Psychology. E-mail: VeraKasatka2014@yandex.ru

Vyacheslav L. Tsvetkov¹,

Doctor of Sciences (Psychology), Professor, Chief of the Department of Juridical Psychology. E-mail: Romashka1957@inbox.ru

¹ V. Ya. Kikot' Moscow University of the Russian Ministry of Internal Affairs. Moscow, 117997, Russia.

The article comprises the results of the research conducted in the field of teaching crime detection police officers skills of social positioning. It is noted that communication and interaction skills are some of the most important skills for police service. The peculiarities of teaching policemen communication skills include three aspects of communicative situation: the position of a police officer himself, peculiarities of situations of interaction and social views of the communicative partner. The focus is made on increasing the communicative competence when teaching skills of social positioning. Not only does such learning make it possible to consider specific communication of crime detection officers of police but also to make learning more effective.

Keywords: communication; activity; social regulation of behaviour; communicative skills; social positioning; social role; social situation of interaction; crime detection officers of police.

Citation: Kravtsov O. G., Balashova V. A., Tsvetkov V. L. Peculiarities of Social Positioning of Crime Detection Officers of Police. *Psychopedagogy in Law Enforcement*. No. 4(75). 2018. P. 60–64. DOI: 10.24411/1999-6241-2018-14011

References

1. Kikot' V. Ya., Stolyarenko A. M., Belicheva S. A. et al. Applied Legal Pedagogy in Law Enforcement Agencies. Moscow, 2015. 512 p. (In Russ.)
2. Volynsky-Basmanov Yu. M., Volynsky V. Yu., Kamenev M. E. et al. Profiling. Technologies used to Prevent Offences (3rd edition). Moscow, 2015. 199 p. (In Russ.)
3. Markova A. K. Professionalism, Competence, Qualification. Psychological Basis for Professional Activity. Moscow, 2007. Pp. 231–240. (In Russ.)
4. Karayani A. G., Tsvetkov V. L. Psychology of Communication and Negotiations in Extreme Conditions. Moscow, 2015. 247 p. (In Russ.)
5. Dostovalov S. G. Individuality from Psychology of Trust Aspect. Man, Subject, Person in Current Psychology (materials of International conference devoted to 80th anniversary of Brushlinsky A.V. In 3 vol. Vol. 2. 2013. Pp. 368–380. (In Russ.)
6. Andreeva G. M. Psychology of Social Cognition. Moscow, 2004. 288 p. (In Russ.)
7. Ross Lee, Nisbett Richard E. The Person and the Situation. McGraw Hill Publ. Company, 1991. 429 p.
8. Alexeev K. I. Psychological Influence in Interpersonal and Mass Communication. Moscow, 2014. 400 p. (In Russ.)
9. Siroshtanenko T. Cognitive Differentiation as the Determinant of Effective Communication of Social-Cultural Service and Tourism Personnel. Social-Cultural Service and Tourism: Problems and Ways of Development. Krasnodar, 2007. Issue 2. Pp. 29–32. (In Russ.)
10. Kravtsov G. G., Kravtsova E. E. Psychology and Pedagogy of Teaching Pre-school Students. Moscow, 2013. p. 264. (In Russ.)
11. Sochnev V. N., Sochneva I. V. Self-Regulation of EMERCOM Personnel. Methods and Means. *Tambov University Reports. Series: Natural and Technical Sciences*. Vol.16, issue 1. 2011. Pp. 332–335. (In Russ.)
12. Panferov V. N. Psychology of Communication. *Philosophical Issues*. No. 7. 1971. Pp. 126–131. (In Russ.)
13. Allport G. W. The Nature of Prejudice. Addison-Wesley Publishing Company, 1979.
14. Ananyeva K. I. Cognition and Communication: Theory, Experiment. Practice. Moscow, 2008. 241 p. (In Russ.)
15. Vachkov I. V. Fundamentals of Group Training Technology. Moscow, 1999. 120 p. (In Russ.)
16. Fopel K. Effective Workshop. Dynamic Learning. Transl. from German. Moscow, 2003. 368 p. (In Russ.)
17. Kai Epstude and Neal J. Roeser The Functional Theory of Counterfactual Thinking *Pers Soc Psychol Rev*. Author manuscript; available in PMC 2008 Published in final edited form as: *Pers Soc Psychol Rev*. 2008 May; 12(2). Pp. 168–192. doi: 10.1177/1088868308316091.
18. Tsvetkov V. L. Psychology of Conflict. From Theory to Practice. Moscow, 2015. 183 p. (In Russ.)
19. Berkovets L. Aggression: Causes, Consequences and Control. St Petersburg, 2002. 512 p. (In Russ.)
20. Kubyshko V. L. Psychological Maintenance of Establishing and Developing Law Enforcement Officers' Communication Culture and Communicative Competency. Ed. by Kubyshko V. L. Moscow, 2007. 213 p. (In Russ.)

Submitted 16.11.2017