

Краснодарский университет МВД России

М. Х. Машекуашева

**ФОРМИРОВАНИЕ КОММУНИКАТИВНОЙ
КОМПЕТЕНТНОСТИ СОТРУДНИКОВ
ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ**

Учебно-практическое пособие

Краснодар
2020

УДК 316.77(075.8)
ББК 88.50
М38

Одобрено
редакционно-издательским советом
Краснодарского университета
МВД России

Рецензенты:

М. А. Шелепова, кандидат педагогических наук (Тюменский институт повышения квалификации сотрудников МВД России);

М. С. Кармоков (Управление Федеральной службы войск национальной гвардии Российской Федерации по Кабардино-Балкарской Республике).

Машекуашева М. Х.

М38 Формирование коммуникативной компетентности сотрудников органов внутренних дел: учебно-практическое пособие / М. Х. Машекуашева. – Краснодар : Краснодарский университет МВД России, 2020. – 46 с.

ISBN 978-5-9266-1695-5

Рассматривается специфика построения межличностных отношений с гражданами в профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел, предлагаются формы, методы, приемы развития и совершенствования коммуникативных навыков.

Для профессорско-преподавательского состава, курсантов, слушателей образовательных организаций МВД России и сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации.

УДК 316.77(075.8)
ББК 88.50

ISBN 978-5-9266-1695-5

© Краснодарский университет
МВД России, 2020
© Машекуашева М. Х., 2020

Введение

Модернизация всех сфер социально-экономической жизни Российского государства ставит перед обществом ряд задач, которые необходимо оперативно решать. Среди таких задач особо можно выделить воспитание и образование как наиболее значимые социальные институты современного общества. Решение проблем и задач указанных институтов напрямую связано с формированием таких качеств личности, как профессионализм и компетентность, являющихся определяющими для большинства специалистов.

Сегодня инновационные технологии пронизывают буквально все сферы жизнедеятельности общества, однако главным по-прежнему остается человеческий фактор – умение общаться, понимать друг друга. Ввиду этого формирование профессиональной коммуникативной компетенции является крайне важным и необходимым в профессиональной подготовке современного специалиста независимо от сферы его деятельности.

Доминирующее значение в современных условиях приобретает проблема речевого и интеллектуального развития. Общество испытывает потребность в гражданах с высоким уровнем интеллекта, отличающихся инициативностью, мобильностью, способностью к самостоятельному принятию решений, выражению и защите своей жизненной позиции, способных творчески реформировать общество, увеличить интеллектуальный потенциал страны.

В связи с этим особую роль приобретает коммуникативная компетенция, являющаяся ключевой для профессий системы «человек – человек», для которых свойственна повышенная речевая ответственность. Так, все юридические профессии являются коммуникативно-ориентированными.

Решение профессиональных задач у представителей юридической сферы находится целиком в сфере коммуникации и зависит от их умения выстроить общение с коллегами и лицами, обратившимися к ним за юридической помощью. Успешность выполнения профессиональных обязанностей во многих сферах зависит от коммуникативной компетентности участников данного процесса.

Таким образом, большое внимание должно уделяться уровню сформированности профессионально-коммуникативной компетенции сотрудников органов внутренних дел, для которых навыки коммуникативного общения являются залогом эффективной деятельности. С развитием коммуникативных навыков раскрывается многогранность человека, формируется свободная личность.

Одним из основных направлений развития ОВД является кадровое обеспечение и социальный статус работников ОВД, что включает в себя воспитание интеллектуально развитых, стрессоустойчивых, коммуникабельных сотрудников, способных комплексно оценивать и прогнозировать все последствия принимаемых решений, эффективно работать в системе, действующей на основе принципов законности, гуманизма и уважения прав человека.

Вопросы, касающиеся коммуникативной компетенции сотрудников органов внутренних дел, достаточно полно исследованы на теоретическом уровне. Однако процесс обучения коммуникативности весьма сложен. В целях формирования профессиональной коммуникативной компетенции необходимо определить, какие приемы и методы педагогической практики необходимо применять.

В настоящем учебно-практическом пособии излагается специфика формирования коммуникативной компетентности, этики и этикета как компонентов коммуникативной компетентности сотрудников органов внутренних дел. Рассматриваются пути совершенствования коммуникативной компетентности сотрудников ОВД.

Учебно-практическое пособие предназначено для курсантов образовательных организаций МВД России, научных работников, сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации, а также для всех интересующихся заявленной проблематикой.

1. Понятие, сущность коммуникативной компетентности и ее значение в профессиональной юридической деятельности

Сотрудник органов внутренних дел должен обладать профессиональной компетентностью юриста, позволяющей выполнять свои профессиональные обязанности с высокой продуктивностью.

Традиционно компетентность выступает предметом исследования в педагогической и психологической науках. «Компетентность – владение, обладание человеком соответствующей компетенцией, включающей его личное отношение к ней и к предмету деятельности. А компетенция в свою очередь включает совокупность взаимосвязанных качеств личности (знаний, умений, навыков, способов деятельности), задаваемых по отношению к определенному кругу предметов и процессов»¹.

По справедливому мнению А.Ю. Петрова, компетентность проявляется в практической деятельности и не сводится ни к знаниям, ни к умениям по каким-либо предметам: «компетентность представляет собой интегративное качество личности, сформированное на основе предметных знаний, индивидуально-психических качеств, а также практического опыта и проявляющееся в способности и готовности человека к практическому действию и решению практических проблем»².

Под понятием «компетентность» подразумевается личностное качество человека, его способность использовать определенный комплекс знаний, умений и навыков (не составляющий прямую производную от их суммы) для решения конкретных задач или проблемных ситуаций.

Наряду с этим существует и иное понимание компетентности. В частности, Г.К. Селевко под компетентностью понимает «интегративное качество личности, проявляющееся в общей способности

¹ Хуторской А.В. Педагогическая инноватика: методология, теория, практика. М., 2005.

² Петров А.Ю. Компетентностный подход в непрерывной профессиональной подготовке инженерно-технических кадров: автореф. дис. ... д-ра. пед. наук. Киров, 2005.

и готовности ее к деятельности, основанной на знаниях и опыте, которые приобретены в процессе социализации»¹.

Данное понимание компетентности имеет существенное значение в рамках настоящего учебно-практического пособия, поскольку она рассматривается здесь как особое качество личности профессионала.

В наиболее общем понимании компетентность означает соответствие предъявляемым требованиям, установленным критериям и стандартам в соответствующих областях деятельности и при решении определенного типа задач, обладание необходимыми активными знаниями, способность уверенно добиваться результатов и владеть ситуацией.

Компетентность в общении предполагает готовность и умение устанавливать контакт на разной психологической дистанции – как отстраненной, так и близкой, и связана с овладением не какой-либо одной позицией в качестве наилучшей, а с адекватным общением к их спектру.

Критерием оценки компетентности является уровень образованности, проявленный в личностных характеристиках. Компетентность сотрудника ОВД приобретается в процессе обучения и формируется на основе решения задач на практике и в реальной ситуации.

Компетентность связывают с квалификацией специалиста, его профессиональным мастерством.

Профессиональная компетентность – это качество, свойство или состояние специалиста, которое обеспечивает одновременно или последовательно его физические, психические и духовные потребности, что соответствует требованиям определенной профессии, специальности, специализации, стандартам квалификации, занимаемой служебной должности и т. д.²

Профессиональная компетентность включает в себя набор компонентов, каждый из которых играет определенную роль в становлении личности профессионала. Одним из таких компо-

¹ Селевко Г.К. Современные образовательные технологии: учеб. пособие для пед. вузов и ин-тов повышения квалификации. М., 1998.

² Кайдаш А.В. Психологические особенности профессиональной компетентности сотрудников правоохранительных органов: дис. ... канд. психол. наук. Ставрополь, 2006.

нентов выступает коммуникативная компетентность, включающая владение как письменной, так и устной речью.

Необходимость изучения коммуникативной компетентности обусловлена происходящим в современном мире повышением требований к коммуникативным качествам, необходимым человеку во всех жизненных ситуациях, для успешного функционирования в профессиональной среде и обществе. В современном обществе коммуникативная компетентность становится одной из главных составляющих профессионализма.

Коммуникация является неотъемлемой частью формирования профессиональной компетентности специалистов в любой сфере деятельности.

Термин «коммуникация» в словарях трактуется как обмен информацией посредством общей системы символов. Коммуникация – это часть процесса общения, в котором взаимодействуют два и более участника. При этом они обмениваются информацией, поэтому особое внимание следует уделить способам обмена информацией и способам коммуникативной деятельности.

Коммуникативная компетенция – овладение всеми видами речевой деятельности и основами культуры устной и письменной речи, умениями и навыками использования языка в различных сферах и ситуациях общения, соответствующих опыту, интересам и психологическим особенностям участников коммуникации.

Коммуникативная компетенция реализуется пользователями в различных видах речевой деятельности, связанных с восприятием, порождением, интеракцией (интерактивными действиями) и медиацией (в частности, с устным и письменным переводом).

В настоящее время в отечественной науке сосуществуют различные характеристики коммуникативной компетентности.

Целостный анализ феномена коммуникативной компетентности можно встретить в работах И.Н. Зотовой, согласно которой компетентность в общении является совокупным образованием, состоящим из эмоционально-мотивационного, поведенческого и когнитивного элементов¹.

¹ Зотова И.Н. Характеристика коммуникативной компетентности // Известия Южного федерального университета. Технические науки. 2006. № 13 (68).

Ю.Н. Емельянов определяет коммуникативную компетентность как интегративную способность человека к коммуникации, как способность взаимодействовать вербально и невербально. Исследователь также отмечает, что человек, владеющий данной компетентностью, должен быть способен целесообразно взаимодействовать с другими на своем уровне обученности, воспитанности, развития, на основе гуманистических личностных качеств (общительности, искренности, такта, эмпатии, рефлексии и т. п.) и с учетом коммуникативных возможностей собеседника¹.

Коммуникативная компетентность – это умение строить эффективную речевую деятельность и эффективное речевое поведение, которые соответствуют нормам социального взаимодействия, присущим конкретному этносу².

Коммуникативная компетентность – это способность человека к общению в одном или всех видах речевой деятельности, которая представляет собой приобретенное в процессе естественной коммуникации или специально организованного обучения особое качество реальной личности³.

Коммуникативная компетентность является сложным по структуре и целостным по организации образованием, которое обеспечивает успешность осуществления основных задач общения и самореализации личности и выражается во владении лингвистическими умениями, соблюдении специфических социально-культурных норм речевого поведения и психологических законов установления контакта между общающимися, поддержания благоприятной атмосферы, развития эмоционально-чувственной сферы личности⁴.

По мнению А.К. Марковой, коммуникативная компетентность является блоком в структуре общей профессиональной компетентности специалиста и может быть причислена к ключевым компонентам, являющимся основой широкого круга профес-

¹ Емельянов Ю.Н. Теория формирования и практика совершенствования коммуникативной компетентности: автореф. дис. ... д-ра психол. наук. Л., 1991.

² Роллс Дж. Классические случаи в психологии / пер. с англ. В. Кузина; под ред. Е.П. Ильина. СПб., 2010.

³ Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии: учеб. для вузов. СПб.: Питер, 2015.

⁴ Занина Л.В., Меньшикова Н.П. Основы педагогического мастерства. Ростов н/Д, 2003.

сий и не теряющим своего значения при изменениях в производстве, социальной практике¹.

Ряд исследователей рассматривают коммуникативную компетентность как составляющую социально-психологической компетентности специалиста. Это связано с вопросами поведения личности в общении и включает такие вопросы, как достижение взаимопонимания, урегулирование конфликтов в общении с другими, определение качеств и способностей для самореализации в общении и для понимания психических состояний, которые переживает человек в общении.

Коммуникативная компетентность может рассматриваться и как фиксация существования (или отсутствия) проблем в сфере межличностных коммуникаций и степень их осознания.

Коммуникативная компетентность представляет собой комплекс, состоящий из необходимых знаний, навыков и умений для того, чтобы уметь находить решение из сложных конфликтных ситуаций, вести диалог с коллегами, иными лицами, а также грамотно применять навыки ведения деловой переписки и коммуницировать на профессиональном языке.

Коммуникативная компетентность обеспечивает нормативное и целесообразное использование языка, способность к речевому взаимодействию в социально-бытовой, социо-культурной, учебно-научной и официально-деловой сферах общения.

Коммуникативная компетентность может также рассматриваться и как информированность индивида о целях, сущности, структуре, средствах общения (коммуникативные знания); владение технологией этой деятельности (коммуникативные умения и навыки); индивидуально-психологические качества человека, обеспечивающие осознание важности эффективного общения, стремление к постоянному совершенствованию коммуникативной стороны профессиональной деятельности (коммуникативная направленность), ориентацию на личность человека как на главную ценность (гуманистическая позиция); способность к нестандартному, творческому решению задач, возникающих в процессе общения (коммуникативная креативность).

¹ Маркова А.К. Психология профессионализма. М., 1996.

Коммуникативная компетентность – интегративное социально-психологическое образование личности, которое предполагает знания, умения и навыки, необходимые для эффективного социального взаимодействия с целью установления контактов, передачи, взаимообмена информацией, управления ситуацией посредством использования как вербальных, так и невербальных средств¹.

Понятием «коммуникативная компетентность» в концепции развития интерпретирующей способности личности, разработанной Д.Н. Усковой², обозначена характеристика особенностей владения личностью социокультурными кодами. Коммуникативная компетентность охватывает систему социально опосредованных информационных кодов, доступных каждой конкретной личности. Данная система представляет собой индивидуальный комплекс выработанных личностью способов усвоения и преобразования информации в мыслительном процессе, влияющих:

- 1) на способы коммуникации (общения);
- 2) на способы психического отражения как «превращения энергии внешнего мира в факт сознания»³.

Конкретные проявления коммуникативной компетенции могут быть рассмотрены как «слепки» социокультурных кодов, образующие в комплексе кодовое знание, которое позволяет человеку использовать его «в качестве инструмента мысли и самовыражения»⁴.

Коммуникативная компетентность как часть культуры общения является необходимым социально-психологическим условием достижения профессионального мастерства и успешной профессиональной деятельности.

Большинство ученых подчеркивают, что коммуникативная компетентность является особо значимой психологической характеристикой личности, без которой успешное общение в современ-

¹ Гайдар К.М., Малютина О.П. Коммуникативная компетентность и виды прокрастинации у педагогов // Вестник Воронежского государственного университета. Сер.: Проблемы высшего образования. 2019. № 2.

² Ускова Д.Н. Развитие интерпретирующей способности личности. М., 2006.

³ Ломов Б.Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии. М., 1984.

⁴ Брунер Дж. Психология познания. За пределами непосредственной информации / пер. с англ. К.И. Бабицкого. М.: Прогресс, 1977.

ном мире невозможно. Коммуникативная компетентность включает когнитивный, эмоционально-мотивационный и поведенческий компоненты. Когнитивный компонент образует знания о ценностно-смысловой стороне общения, о личностных качествах, способствующих и препятствующих общению, об эмоциях и чувствах, всегда сопровождающих его, об операциональной (поведенческой) стороне общения.

Эмоциональный компонент коммуникативной компетентности связан прежде всего с созданием и поддержанием позитивного эмоционального контакта с собеседником, саморегуляцией, умением не только реагировать на изменение состояния партнера, но и предвосхищать его. Именно эмоциональный фон создает ощущение психологически благоприятного или неблагоприятного, комфортного или дискомфортного общения.

Поведенческий компонент образуют коммуникативные умения, способы деятельности и опыт, который является образованием, интегрирующим в себя на уровне поведения и деятельности все проявления коммуникативной компетентности.

В структуру коммуникативной компетентности включают следующие компоненты: коммуникативные знания, коммуникативные умения, коммуникативные способности и коммуникативные склонности.

Коммуникативные знания – это знания о видах, формах, фазах и закономерностях развития общения, а также представление о существующих методах, приемах коммуникации и их эффективности в отношении разных людей и в разных ситуациях.

Коммуникативные умения – это умение грамотно выражать свои мысли устно и оформлять их письменно; умение получать обратную связь; умение взаимодействовать и преодолевать коммуникативные барьеры; умение самоконтроля; умение руководствоваться правилами этики и этикета и т. д. Коммуникативные умения как элементы коммуникативной компетентности создают коммуникативное поведение.

Коммуникативные способности – это индивидуально-психологические свойства личности, обеспечивающие взаимопонимание и эффективное взаимодействие между людьми, вступающими в контакт.

Коммуникативная компетентность складывается из способностей:

- давать социально-психологический прогноз коммуникативной ситуации, в которой предстоит общаться;
- социально-психологически программировать процесс общения, опираясь на своеобразие коммуникативной ситуации;
- осуществлять социально-психологическое управление процессами общения в коммуникативной ситуации¹.

Определенным набором коммуникативных умений и навыков должен обладать каждый человек, однако степень владения данными навыками и умениями напрямую зависит от психологических особенностей личности – склада характера, типологических свойств личности, а также от социальной среды – стажа, занимаемой должности, уровня образования, уровня доходов и т. д.

Зачастую содержание коммуникативной компетентности сводится к владению специалистом своей речью, в том числе профессиональными терминами, и к способности организовывать свое речевое поведение с учетом складывающейся коммуникативной ситуации и актуальных для нее норм и правил. Предполагается, что люди при этом действуют, исходя из потребности осознавать и понимать социальную и психологическую сторону происходящих коммуникативных событий.

В научной литературе выделяют следующие составные элементы коммуникативной компетенции:

- 1) языковая компетентность (знание и применение лексических, грамматических и произносительных норм языка);
- 2) речевая компетентность (умение выстраивать текст в соответствии с коммуникативной целесообразностью);
- 3) риторическая компетентность (выстраивание высказываний с ориентацией на адресата);
- 4) дискурсивная компетентность (использование системы дискурсивных слов, облегчающих адресату задачу понимания);
- 5) общекультурная компетентность (общекультурный кругозор, позволяющий объемно видеть обсуждаемую проблему)¹.

¹ Колесникова И.А. Коммуникативная деятельность педагога: учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений / под ред. В.А. Сластенина. М., 2007; Петровская Л.А. Компетентность в общении. М., 1989.

Г.Г. Плотникова считает, что коммуникативную компетентность составляют следующие компоненты:

– потребностно-мотивационный (потребности, мотивы, направленность), который отражает: степень осознания субъектом коммуникации личной и профессиональной значимости национального языка и речевой культуры, а также иностранного языка; степень интереса при совершенствовании нормативного, коммуникативного, этического и риторического аспектов культуры речи; степень потребности в профессиональном языковом развитии;

– познавательный (профессиональные знания), отражающий объем и эффективность использования следующих знаний: об управленческой информации (сущности, свойствах и особенностях); о нормативном, коммуникативном, этическом и риторическом аспектах речевой культуры в ракурсе профессиональной деятельности; словарного запаса субъекта коммуникации;

– эмоционально-ценностный (ответственность за результат), отражающий: осознание субъектом коммуникации ценности языка и речевой культуры; яркую личностную вовлеченность во все, что содержит в себе профессия; выражение позитивных эмоционально-чувственных переживаний в процессе осуществления профессиональной деятельности;

– деятельностный (умения, навыки, опыт), который отражает: готовность и владение приемами организации вербального и невербального общения, адекватно отражающего действительность и соответствующего замыслу речи; владение стилем речи, адекватным профессиональной ситуации; умение находить способы организации структурных элементов языка и возможностей для речевого воздействия; соблюдение языковых и коммуникативных норм речевой этики².

В качестве основных компонентов коммуникативной компетентности можно также выделить:

- экспрессию речи;
- грамотность речи;

¹ Сиротинина О.Б. Следствия коммуникативной некомпетентности в разных сферах общения и в жизни страны // Проблемы речевой коммуникации. Саратов: Изд-во Саратовского университета, 2011. Вып. 11.

² Плотникова Г.Г. Культура речи и коммуникативная компетентность: содержательный аспект // Язык и культура. 2014. № 2.

- научность речи;
- воздействие речи;
- систему сформированных коммуникативных качеств и умений¹.

По мнению Л.А. Дмитриевой, коммуникативную компетентность обеспечивают такие факторы, как «речевые способности, владение психотехниками установления психологического контакта, убеждения и внушения (суггестии), навыки антиманипулятивной защиты, эмоциональный интеллект (EQ), эмпатия (понимание чувств других людей как своих собственных), способность поддерживать интенсивное общение в индивидуальном и групповом форматах, ситуативная адаптивность, социальная смелость, дипломатичность, корректность»².

Чаще всего к компетентности относятся качества, способности и возможности специалиста, формирующиеся в процессе профессиональной деятельности. Наличие в составе коммуникативной компетентности ценностей, мотивов, установок, социально-психологических стереотипов, знаний, умений, навыков позволяет отнести коммуникативность к одному из профессионально важных качеств.

Таким образом, коммуникативная компетентность, т. е. способность устанавливать межличностные контакты с различными участниками общения, предполагает наличие таких качеств личности, как:

- способность устанавливать эмоциональные контакты с различными участниками общения, поддерживать с ними в необходимых пределах доверительные отношения;
- проницательность, способность понимать внутренний мир собеседника, его психологические особенности, потребности;
- доброжелательное, вежливое отношение к людям, умение слушать, эмпатийность;

¹ Попкова Т.А., Травина С.А. Формирование коммуникативной компетентности студентов в процессе их профессиональной подготовки // Молодежь и государство: научно-методологические, социально-педагогические и психологические аспекты развития современного образования. Международный и российский опыт: сб. тр. VII Всерос. науч.-практ. конф. с междунар. участием. Тверь, 2017.

² Дмитриева Л.А. Система базовых психологических компетентностей руководителя следственного органа СК РФ // Расследование преступлений: проблемы и пути их решения: сб. науч.-практич. тр. М., 2014. Вып. 3.

- свободное, гибкое владение вербальными и невербальными средствами общения;
- умение в конфликтных ситуациях проводить адекватную стратегию коммуникативного поведения, менять в зависимости от ситуации стиль общения;
- способность к сотрудничеству, достижению компромиссов, соглашений;
- развитый самоконтроль над эмоциями, настроением, сдержанный тип реагирования в экстремальных условиях;
- чувство юмора.

Коммуникативную компетентность можно рассматривать как качество действий сотрудников, обеспечивающих эффективное взаимодействие с различными организациями, органами власти и управления, их представителями, гражданами; владение деловой перепиской; умение вести переговоры, выполнять представительские функции, общаться с коллегами по работе; способность разрешать напряженные и конфликтные ситуации, стимулировать собеседника к прояснению его позиций, предложений; владение навыками ораторского искусства, активного слушания (умение слышать и понимать партнера), аргументации и убеждения, мотивации.

Коммуникативная компетенция включает знание языков, способов взаимодействия с окружающими и удаленными людьми и событиями, навыки работы в группе, владение различными социальными полями в коллективе.

Сама по себе профессиональная коммуникативная деятельность является одной из самых сложных форм взаимодействия, поскольку при таком взаимодействии требуется не только отличное знание предмета профессионального обсуждения, но и четкое представление о методах и тактических приемах ведения профессионального диалога, стратегиях взаимодействия партнеров и коммуникативной этики. При этом важно развитие навыков установления деловых контактов, сотрудничества, взаимодействия в команде, т. е. умения обеспечивать эффективную профессиональную устную и письменную коммуникацию.

Коммуникативная компетентность является частью коммуникативной культуры, которая давно признана одной из важнейших составляющих профессиональной культуры специалиста и

значимой характеристикой личности. В основе коммуникативной культуры лежит общая культура личности человека.

В процессе общения коммуникативные намерения и ожидания как оратора, так и аудитории могут не совпадать, они могут быть даже противоположными.

Процесс убеждения составляет самую важную часть речевого воздействия на взгляды и поведение людей. Цель убеждения – не волевое управление поступками людей, а внедрение в их сознание мысли о правильности, справедливости, полезности использования на практике того, что обосновывает говорящий. Для этого в аргументацию включаются не столько рациональные доводы в виде фактов, обращенных к рассудку и логике, сколько прежде всего оценочные мнения, воздействующие на нравственно-этические, эмоциональные и рациональные стороны сознания слушателей.

Нежесткое управление взглядами и поведением людей с помощью методов убеждающей аргументации оказывается эффективным лишь при условии доверия слушателей, так как, согласившись и приняв доводы говорящего, люди сохраняют свободу воли, сознательно оценивают предлагаемые решения и доводы в их защиту, строят свое поведение, предпринимают определенные действия или воздерживаются от них в согласии со своими убеждениями.

Коммуникативный режим общения, опирающийся не на давление и принуждение, а на убеждение, призыв и обещание награды, по существу, лучше приспособлен реагировать на ожидания, интересы и предпочтения людей и гражданского общества.

Современное общество все настойчивее требует подготовки специалистов, владеющих коммуникативными компетенциями. При этом повышенной речевой ответственностью характеризуется деятельность в области юриспруденции. В частности, речевая образованность – признак профессиональной квалификации сотрудников органов внутренних дел.

В профессиональной деятельности сотрудников ОВД общение составляет около 80% времени и влияет на принятие решений организационного и процессуального характера, а также в целом – на всю его деятельность. От сотрудника требуется не только знание законов, но и коммуникативные способности устанавливать

нравственные взаимоотношения с людьми, интерес к общению, связанному с профессиональными обязанностями.

Важным направлением работы по совершенствованию деятельности сотрудников ОВД является формирование навыков конструктивного взаимодействия с людьми, обеспечивающих своевременное распознавание конфликтных ситуаций, профилактики и управление конфликтами, умение вести переговоры, вырабатывать и применять оптимальные стратегии поведения в конфликте.

Сотрудник органов внутренних дел находится в профессиональной системе «человек – человек», соответственно, свои профессиональные функции он реализует посредством общения и речевого взаимодействия с гражданами. Ввиду этого сотрудники должны обладать развитыми коммуникативными навыками, позволяющими выбирать языковые средства с учетом условий возникшей ситуации, соответствия вербальных и невербальных средств общения.

Сотруднику ОВД при общении с гражданами необходимо владеть двумя большими группами инструментов простой психодиагностики: вербальными (речевыми) и невербальными. К вербальным инструментам относится все то, что может определить отношение к человеку в зависимости от словесного, речевого общения с ним и выяснения цели общения, направленности, установок, мотивов и т. д., другими словами, то, что узнается о человеке в основном при речевой беседе и при официальных допросах подозреваемых, свидетелей, потерпевших. К невербальным инструментам психодиагностики относится все, что воспринимается до словесного контакта с человеком: внешность, физические данные, одежда, особенности походки, мимика, общие манеры, топомимика – движения частями тела и т. п. Другими словами, то, что могут заметить полицейские при скрытом наблюдении, рассмотрении фото- и видеоданных.

Невербальная и вербальная коммуникации дополняют друг друга и находятся в сложном взаимодействии. Невербальное взаимодействие способно дополнять (дублировать, усиливать) вербальные сообщения, опровергать и замещать их, а также регулировать разговор.

В процессе вербального и невербального взаимодействия, основанного на разумном понимании, закрепляются и развиваются межличностные отношения, происходит передача и обмен знаниями, мыслями, переживаниями, а главное – культурно-нравственными ценностями и результатами деятельности, воплощенными в материальную и духовную культуру в соответствии с социальными нормами и условиями осуществления деятельности.

Высокий уровень коммуникативной компетентности как профессионально важное качество дает: возможность свободно воспринимать и передавать информацию; знание норм и правил общения для контакта с людьми разных возрастов, статусных и социальных слоев; умение аргументировать и склонить собеседника на свою сторону.

Коммуникативная компетентность не сводится при этом к знанию эффективных стратегий общения, она предполагает гибкость поведения человека в различных коммуникативных ситуациях.

В системе «человек – человек» коммуникативная компетентность занимает одно из первостепенных мест. Умение работать в команде, публично представлять результаты своей работы, умение вести себя в конфликтной ситуации являются главными требованиями работодателей.

Особые требования предъявляются к коммуникативной компетентности сотрудников правоохранительных органов, поскольку при выполнении своих служебных обязанностей сотрудник вступает в коммуникативные взаимоотношения с гражданами и тем самым создает мнение о своей роли в обществе, а также формирует отношение населения к правоохранительным органам. В частности, созданию негативного имиджа сотрудников ОВД в обществе способствует отсутствие у них знаний и умений в области коммуникативного взаимодействия, разрешения конфликтных ситуаций в общении с гражданами.

Коммуникативная компетентность сотрудников ОВД позволяет анализировать любые ситуации в области профессиональной деятельности, оперативно включаться в процессы общественного развития, успешно сотрудничать в единой команде с коллегами, устанавливать целесообразные взаимоотношения как с ними, так и с различными группами и слоями населения, всегда сохраняя при этом выдержку и самообладание.

Сотрудники ОВД должны соблюдать коммуникативный аспект культуры речи, т. е. правильно выбирать и организовывать языковые средства, которые в определенной ситуации способствуют достижению поставленных задач коммуникации.

Успешность в профессии сотрудников органов внутренних дел зависит от уровня сформированности коммуникативной компетенции. При проведении опроса среди сотрудников ОВД разного возраста и с разным стажем работы были выявлены следующие значимые различия по вопросам, характеризующим уровень сформированности навыков профессиональной культуры и коммуникации. По мнению молодых сотрудников со стажем работы до пяти лет, для эффективного осуществления профессиональной деятельности сотрудник должен обладать доброжелательностью, вежливостью, толерантностью и уважением по отношению к гражданам. Более опытные сотрудники при построении профессиональных коммуникаций ориентируются на справедливость, тактичность и ответственность. Среди важных качеств все опрошенные называют умение выслушать собеседника, выходить из конфликтных ситуаций, строить взаимоотношения не только с коллегами, но и с гражданами, а также выдержку при общении с ними.

Сотрудник ОВД должен обладать следующими коммуникативными навыками:

1) владеть монологической и диалогической речью, что включает: умение вступать в речевое общение, участвовать в диалоге (понимать точку зрения собеседника, признавать право на иное мнение); умение свободно и правильно излагать свои мысли как в устной, так и в письменной форме (речь должна быть логичной, последовательной, связанной);

2) исследовать практические ситуации, выдвигать предположения;

3) воспринимать и передавать содержание прослушанного в развернутом виде;

4) уметь сравнивать, сопоставлять, классифицировать, ранжировать информацию; уметь различать факт, мнение, доказательство, гипотезу, аксиому;

5) приводить примеры, подбирать аргументы, формулировать выводы;

б) уметь отражать как в устной, так и в письменной речи результаты своей деятельности.

В деятельности сотрудников ОВД большое значение имеет владение монологической и диалогической речью. Владение монологической речью заключается в умении воспринимать монологическую речь, вычленять главное в тексте, составлять собственное монологическое высказывание, анализировать воспринятую информацию и критически к ней относиться. Владение диалогической речью заключается в том, что будущий специалист должен уметь начать коммуникацию, воспринимать информацию, задавать вопросы, уточнять детали, высказывать свое мнение.

Важным элементом коммуникативной компетентности сотрудника ОВД является владение диалогической речью. Без умения вести диалог при выполнении служебных, социальных, профессиональных и личностных обязанностей невозможно взаимодействие, деловое сотрудничество с коллегами, общение с правонарушителями, населением, т. е. невозможно выполнение своих служебных и гражданских обязанностей по наведению правопорядка, раскрытию преступлений, защите прав и свобод населения, а также глубокое понимание и решение стандартных и нестандартных социальных ситуаций. Диалог учит размышлять, осознавать, аргументировать свою точку зрения, воспринимать и оценивать точки зрения других.

Сотрудник полиции должен уметь выходить из нестандартных ситуаций общения, следовательно, знать основы общей риторики, специфику профессионального общения в той или иной сфере деятельности, правила оформления организационных и информационных документов, нормы речевого поведения, которые обеспечивают результативность и эффективность решения стоящих перед ним профессиональных задач.

Коммуникативная компетенция юриста включает: совокупность знаний по специальности; знания в области человековедческих и коммуникативных дисциплин (педагогика, психология, конфликтология, логика, философия, этика, русский и иностранные языки, риторика, культура речи и др.); коммуникативные и организаторские умения и навыки; личностные качества (человеколюбие, ответственность, справедливость, ассертивность, самоконтроль, эмпатия).

Сотрудники ОВД при общении с людьми должны осуществлять выбор и организацию языковых средств в соответствии с темой, целями, сферой и ситуацией общения; устанавливать и регулировать межличностные отношения, уметь обмениваться мыслями.

Для успешной и эффективной профессиональной деятельности сотрудники ОВД должны владеть следующими коммуникативными компетентностями:

1) иметь такие личностные установки, как: способность понимать человека, его мотивы и потребности; способность устанавливать эмоциональный контакт с человеком, поддерживать доверительные отношения;

2) обладать умениями, связанными с извлечением получаемой информации:

- уметь слушать обратившегося;
- понимать суть проблемы;

3) обладать умениями, связанными с анализом полученной информации:

- уметь получать и анализировать информацию;
- уметь сопоставлять устную и письменную информацию;
- знать эффективные способы решения правовой проблемы;

4) обладать умениями, связанными с оценкой информации:

- уметь прогнозировать действия и противодействия;
- уметь разъяснять перспективы, комментировать практику;

5) обладать умениями действовать и принимать решения в ситуации правового и межличностного конфликта:

– уметь действовать в ситуации конфликта и предлагать варианты его мирного разрешения;

– понимать и использовать приемы воздействия не только на информационный, но и на коммуникативный и психологический конфликты.

Специфическими чертами коммуникативной деятельности сотрудников ОВД являются:

- необходимость получения значимой для дела информации путем общения, носящего конфликтный, рефлексивный характер;
- формализованный характер общения, которое односторонне направляется властной инициативой сотрудника ОВД в рамках требований процессуальных норм;

– зависимость характера и содержания взаимодействия от процессуального статуса участников, занятой ими позиции по делу, информационной осведомленности;

– важность формирования коммуникативного контакта в процессе взаимодействия сотрудника ОВД с иными участниками;

– возможность допустимого психологического и правового воздействия на лиц, противодействующих сотруднику ОВД.

Следует отметить, что в последние годы наблюдается тенденция к несформированности речевой образованности сотрудников правоохранительных органов: большинство сотрудников не обладают правильностью произношения, выстраивают речь с нарушением норм современного русского языка. Речь сотрудников ОВД не всегда логична, лаконична, нарушаются этикетные нормы, встречаются неточности, неуместное употребление слов, отсутствует глубина раскрытия мысли.

В научной литературе отмечаются недостаточная коммуникативная компетентность отдельных оперативных сотрудников в процессе получения ими информации о лицах, представляющих оперативный интерес, слабое внедрение научных, а также психологических знаний в их деятельность, что оказывает влияние на общие результаты деятельности полиции¹.

Одна из главных причин сложившейся ситуации – это полное или частичное отсутствие в образовательной системе МВД России опыта системной и успешной профессиональной образовательной деятельности по постановке коммуникативной компетентности сотрудников органов внутренних дел. Такая профессиональная образовательная деятельность должна включать развитие следующих умений:

- 1) общаться;
- 2) выслушивать и не перебивать собеседника;
- 3) участвовать в различных по жанру диалогах (беседа, допрос);
- 4) произносить спонтанный устный монолог на заданный вопрос.

В связи с этим проблема формирования коммуникативной компетентности сотрудников ОВД приобретает большую актуальность.

¹ Краснова К.А., Агапов П.В. Психологическое воздействие и его значение в оперативно-розыскной деятельности по делам об организованной преступности // Юридическая психология. 2014. № 2.

2. Этика, этикет общения и культура речи как компоненты коммуникативной компетенции сотрудников органов внутренних дел

В последние годы, когда в культуре речи нового информационного общества наряду со смысловой насыщенностью, краткостью, ясностью и простотой изложения речи игнорируется подлинное взаимопонимание между участниками коммуникативной деятельности, эффективность которой значительно снижается, сопровождаясь асинхронным поведением собеседников, недостаточным проявлением эмоционального самоконтроля, вопросы этики и этикета общения приобретают все большую актуальность. Культура общения является одной из составляющих общей культуры личности и определяется как установленный порядок поведения в обществе, обмен репликами, способ проведения беседы.

Соблюдение этики и этикета общения очень важно в системе «человек – человек», особенно для профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел, деятельность которых непосредственно связана с взаимодействием с гражданами. Сотрудники полиции призваны обеспечивать соблюдение прав и законных интересов граждан своей страны, а потому должны быть не только чрезвычайно компетентны, но и обладать значительным нравственным потенциалом, чтобы опираться на доверие и поддержку населения.

Низкий уровень коммуникативной культуры, отсутствие четких нравственных ориентиров – все это может привести к формированию крайне отрицательного имиджа сотрудника ОВД в общественном сознании, снижению к нему доверия, отказам от сотрудничества со стороны граждан, без которых сотрудник не может качественно выполнять возложенные на него профессиональные задачи.

Развитие навыков общения представляет собой процесс овладения культурными инструментами общения и нравственными нормами поведения, которые выработаны в ходе общественно-исторической практики и приняты в той социокультурной группе, к которой принадлежит тот или иной человек.

Для достижения взаимопонимания с собеседником во время общения необходимо четкое знание всеми участниками норм и правил поведения в конкретной ситуации и стремление их соблюдать. Понимание и нахождение человеком уместного для данной ситуации стиля общения, умение разбираться в людях и налаживать взаимодействие с ними составляют сущность понятия коммуникативной компетентности. Соблюдение этических правил и норм способствует развитию сотрудничества, повышению эффективности совместной деятельности и профилактике межличностных конфликтов, которые неизбежно сопровождают взаимодействие людей.

В процессе взаимодействия с гражданами сотруднику необходимо учитывать речевую ситуацию, знать правила обращения к собеседнику, слова приветствия, прощания, благодарности, одобрения, которые должны соответствовать нормам.

Понятие этики в деятельности органов внутренних дел сопряжено с личными качествами сотрудника, для которых должны быть характерны такие черты, как: корректность, культура, порядочность, объективность, творческий подход к работе, стрессоустойчивость, политическая и социальная эрудиция.

На сотрудников органов внутренних дел возложена важная миссия: защищать, помогать, восстанавливать справедливость. Ввиду этого речь сотрудника ОВД оценивается по следующим показателям:

- связность, логическая последовательность высказывания;
- полнота, правильность рассуждения;
- степень осознанности, понимания материала;
- достаточное количество аргументов, их убедительность;
- языковое оформление рассуждения.

Последний критерий очень важен, поскольку от речи зависит восприятие информации слушающим.

Профессионально ориентированная речь предполагает свободное владение всеми речевыми жанрами данной профессии, правильное и уместное использование профессиональной терминологии, знание и актуализацию своей социальной роли в профессиональном общении, применение основных риторических приемов в соответствии с конструируемым текстом на профессиональную тему, правильное использование языковых средств.

Под речевым этикетом понимается макет установленных, в том числе национально специфических формул общения, используемых для поддержания благоприятного контакта собеседников, соответствующих их социальным ролям в официальной и неофициальной обстановке.

Соблюдение этики и этикета общения является залогом профессиональной речи сотрудника ОВД. Речь должна быть грамотной, соответствовать всем нормам литературного языка, в связи с чем для сотрудников важны знания по стилистике русского языка. Так, например, фраза «признан умершим» с точки зрения юридической регламентации возможна, так как это клише для обозначения причины смерти, в то время как за пределами юридических терминов может вызывать боль, обиду. Важно этично выражать свои мысли, а также продумывать содержание сказанного или написанного. Например, предпочтительно выбирать форму общения на «вы» вместо «ты», обращаться к человеку по имени и отчеству, а также выбирать лексику, соответствующую ситуации общения.

Кроме того, важным в коммуникативном общении является такой критерий, как понятность адресату. В речи сотрудника ОВД неуместно употребление иноязычных слов, малоупотребительных слов (жаргонизмов, диалектизмов, специальных терминов, которые хоть и входят в литературный язык, но могут быть поняты не всеми).

Каждый сотрудник органов внутренних дел в речи должен:

- избегать многословия;
- четко определять цель речи;
- излагать мысли кратко, точно, ясно;
- избегать однообразия речи;
- находить общий язык с собеседником.

Главный компонент этикета общения сотрудника ОВД – целесообразность речи. При этом важен не выбор самих слов или форм, а их соответствие ситуации общения.

Соблюдение этикета и этики общения является одной из главных коммуникативных компетенций сотрудника органов внутренних дел, который должен также обладать и умением слушать, что говорит о культуре общения.

Вступая в диалог, сотрудник должен сдерживать эмоции, быть вежливым, говорить корректно, не проявлять отрицательных эмоций, несмотря на психологические нагрузки. В напряженных ситуациях общения с гражданами сотрудникам ОВД необходимо учитывать психологические механизмы эмоционально-волевой сферы конфликтного взаимодействия¹.

Для сотрудника ОВД также важно помнить о том, что его эмоциональным состоянием могут заражаться окружающие, поэтому ему не следует выражать негативные эмоции при взаимодействии с гражданами. При проявлении негативных эмоциональных состояний между сотрудником ОВД и гражданином возникнет эмоциональный барьер, вследствие чего общение не будет продуктивным.

Соблюдение профессиональной речевой культуры позволяет построить конструктивный диалог.

Профессиональный речевой этикет сотрудника ОВД заключается также и в толерантности. Умение выслушать человека иной национальности, не переходя на личности – важный элемент юридического этикета. Сотрудник не должен унижать и оскорблять собеседника, использовать в речи сквернословия. Эмоциональность речи не должна переходить на крик.

В профессиональной деятельности сотрудников ОВД важное значение придается также культуре речи, обладанию лингвистической, коммуникативной и поведенческой компетенцией в профессиональном общении.

Существуют следующие компоненты культуры речи: языковой (предпочтение литературной языковой единицы), этический (знание культурных традиций, понимание того, что такое уместность речи), коммуникативный (выбор способов достижения целей), эстетический (представления о том, что красиво и что некрасиво в речи, а также понятие о богатстве и выразительности речи).

Основными критериями культуры речи выступают:

– точность словоупотребления (слова должны употребляться в точном соответствии с их значением);

¹ Шипилов А.И. Психологические основы взаимодействия офицеров в трудных межличностных ситуациях: дис. ... д-ра психол. наук. М., 2000.

- информативность (главное назначение речи – быть средством общения, передавать нужную (новую) информацию);
- ясность, логичность (ясность – это возможность наиболее полно выразить в словах свои мысли, ассоциации и быть адекватно понятым; логичность – это непротиворечивость, последовательность высказывания);
- богатство и разнообразие речи, связанные с богатством словарного запаса, использованием в речи пословиц и поговорок, крылатых слов и выражений, синонимов, антонимов и т. д.;
- выразительность (использование в речи фигур и тропов);
- чистота речи, т. е. неупотребление в речи слов-паразитов;
- правильность (обеспечивается соблюдением норм литературного языка);
- уместность (организация языковых средств согласно ситуации высказывания).

Коммуникативная готовность личности возможна лишь при достаточном уровне речевой культуры человека, его умении правильно пользоваться словом, языком. Речевая культура личности – важный показатель уровня развития культуры ее мышления, а профессионально-речевая культура специалиста – показатель развития его профессионального мышления.

Культура профессиональной речи включает:

- владение терминологией данной специальности;
- умение строить выступление на профессиональную тему;
- умение организовать профессиональный диалог и управлять им;
- умение общаться с неспециалистами по вопросам профессиональной деятельности¹.

Сотрудник ОВД должен трудиться над улучшением культуры своей письменной и устной деловой речи, формировать устойчивое представление о владении культурой деловой речи как неотделимом качестве современного делового человека.

Речь сотрудника ОВД должна быть правильной в орфоэпическом, лексическом и грамматическом отношениях, стилистически

¹ Никитина Т.В. Коммуникативная подготовка сотрудников уголовно-исполнительной системы // Уголовно-исполнительная система: право, экономика, управление. 2013. № 1.

рациональной и дифференцированной. В настоящее время ученые уделяют большое внимание динамике функциональной стилистики.

Устная речь занимает значимое место в профессиональной коммуникации сотрудников полиции. Среди стилей устной деловой речи выделяются следующие жанры: деловая беседа, допрос, отчет о работе, выступление на совещании, ораторское выступление перед публикой.

Важное значение в устной речи придается интонации, которая подчеркивает и изменяет сущность слов и смысловую информативность. Отлично подобранные доводы – это средства, которые характеризуют уровень культуры речи сотрудника и содействуют установлению психологического контакта собеседников.

Безусловно, от культуры речи зависят итоги общения, а при публичном выступлении – степень убежденности аудитории в правоте слов сотрудника.

Для профессионального общения сотрудников ОВД характерны следующие особенности.

1. Нормативная регламентация. Деятельность сотрудника органов внутренних дел довольно четко регламентирована различными нормативными документами, что определяет соответствующие стереотипы поведения и общения, облегчает процесс коммуникации, структурирует его и в то же время осложняет выполнение профессиональных обязанностей.

2. Временные ограничения, которые связаны с целевой направленностью общения и ограничивают его свободу, что может привести к использованию речевых штампов при проведении «стандартных» бесед.

3. Властный характер профессиональных полномочий. Закон наделяет сотрудника ОВД достаточно широкими властными полномочиями, реализация которых может приобретать конфликтный характер.

Одной из функций профессионального общения является оказание взаимного влияния (воздействия), а именно изменение установок, намерений, психических состояний, поведения конкретного гражданина.

Необходимо учитывать, что сотруднику ОВД в процессе профессиональной деятельности приходится строить общение с определенным контингентом граждан: ранее судимые лица; несовершеннолетние; иностранные граждане; лица, пребывающие в состоянии алкогольного и наркотического опьянения. Качествами граждан, существенно затрудняющими коммуникативные процессы, являются замкнутость, легкоранимое самолюбие, конфликтность, агрессивность. В связи с этим коммуникативная и конфликтологическая компетентность сотрудников ОВД является важной составляющей психологической подготовленности сотрудника органов внутренних дел в целом¹.

В практике речевого общения сотрудники ОВД должны соблюдать основные произносительные, лексические и грамматические нормы современного русского литературного языка. Этика речевого общения проявляется в нормативности ударений. Правильное ударение является важным показателем общего культурного уровня сотрудника ОВД. Устное выступление будет успешным, если употребление ударений в речи не будет отклоняться от общепринятого варианта. Ошибки отвлекают слушателя (слушателей) от содержания выступления, затрудняя тем самым понимание.

Так, в юридической сфере принято говорить: *осУжден, возбУждено*. Вместе с тем существует закреплённая норма произношения, поэтому недопустимо профессиональное нарушение норм. Ключевыми словами, правильное произношение которых важно в работе сотрудников ОВД, являются: обеспЕчение, ката-лОг, некролОг, осуждЕнный, шпрИцы, прибЫвший, ходАтайствовать, умЕрший и т. д.

В речи сотрудников органов внутренних дел важно также соблюдение морфологических норм, в частности, правильное употребление числительных (двухтысячный год, до двухтысячного года, к двухтысячному году, две тысячи первый год, до две тысячи первого года, к две тысячи первому году).

¹ Туманова А.Я. Особенности эффективного коммуникативного воздействия при решении профессиональных задач сотрудников органов внутренних дел // Вестник Академии МВД Республики Беларусь. 2017. № 2.

Соблюдение грамматических норм – важный фактор грамотной речи сотрудников ОВД. Так, в профессиональной сфере правильно говорить: согласно законУ, вопреки расписаниЮ, благодаря жителЯм, по истечениИ срока давности, по возвращениИ из мест заключения, по приездЕ на место и т. д.).

Значимую роль в общении сотрудников ОВД с различными категориями граждан играют элементы, участвующие в звуковой организации речи, а также кинетические средства: жесты, мимика и позы участников общения. Они дублируют лексические и синтаксические средства языка либо противоречат им. Следовательно, звук голоса, жест, взгляд человека могут сказать больше, чем произнесенная им фраза. Речевое поведение современного сотрудника полиции, основанное на соблюдении этики и этикета общения, дополняется правильным невербальным поведением.

Таким образом, сотрудникам ОВД необходимо постоянно соблюдать вышеуказанные требования этики и этикета общения, культуры речи. Для этого следует делать акцент на развитии речи как основы общественного (социального) бытия, которая должна соответствовать законам формальной логики, а также принципам правильного мышления и речи:

- обладать определенностью, ясностью;
- быть последовательной, непротиворечивой;
- быть обоснованной;
- выражать широту мышления;
- быть простой (понятной);
- обладать открытостью и непредвзятостью.

Только при соблюдении этих требований можно правильно сформулировать тезис, привести аргументы, доказать истинность того или иного утверждения, сделать выводы и т. д.

3. Процесс формирования и совершенствования коммуникативной компетентности сотрудников органов внутренних дел

Современное общество предъявляет повышенные требования к сотрудникам правоохранительных органов. По мнению большинства граждан, сотрудник ОВД должен обладать такими качествами, как безупречность, тактичность, умение быстро адаптироваться в новых условиях, умение самостоятельно пополнять знания, способность определять и решать проблемы, а также владение культурой речи, умение выходить из затруднительных ситуаций в условиях дефицита языковых средств при получении и передаче информации. Настоящий профессионал своего дела умеет работать в команде, отстаивать свое мнение, предотвращать конфликтные ситуации и умело выходить из них.

Однако в настоящее время наблюдается тенденция к снижению уровня общей и речевой культуры, грамотности сотрудников ОВД, обеднение словарного запаса.

В последнее время сложились условия, когда востребованность сотрудника ОВД, его конкурентоспособность в значительной степени зависят от владения грамотной устной и письменной речью, умения эффективно общаться, знания приемов речевого воздействия, убеждения.

Подготовка высококвалифицированных специалистов без обстоятельного обучения их коммуникативным навыкам и культуре речи малопродуктивна. Сотрудник ОВД, обладающий необходимыми техническими знаниями, но имеющий скудный словарный запас, не способный подобрать соответствующие слова для ясной передачи мысли и затрудняющийся грамотно изложить полученную информацию, бесспорно, проигрывает коллегам, которые получили серьезную языковую подготовку.

Следовательно, в профессиональной деятельности сотрудников ОВД важное значение придается уровню сформированности коммуникативной компетенции, совершенствование которой должно осуществляться непрерывно в процессе обучения и воспитания сотрудников правоохранительной системы.

Учитывая, что под компетенцией понимается общая способность и готовность личности к деятельности, основанной на знаниях и опыте, которые приобретены в процессе обучения и направлены на успешное включение личности в трудовую деятельность, формирование компетентностей начинается с момента формирования личности. И, естественно, одной из главных задач воспитания и образования является формирование коммуникативной компетенции, способствующей в дальнейшем профессиональному становлению личности.

Формирование коммуникативной компетентности сотрудника ОВД – это целенаправленный, организованный, интегративный, сложный и многоаспектный процесс, означающий становление и приобретение устойчивых коммуникативных качеств и свойств личности сотрудника правоохранительных органов.

Формирование коммуникативной компетенции сотрудников ОВД обеспечивает социальную грамотность и учет точки зрения других людей, умение слушать, а при необходимости – умение вступать в диалог, проявлять активность в общем обсуждении проблем, объединяться и эффективно взаимодействовать.

Формирование коммуникативной компетентности является процессом, зависящим от индивидуальных особенностей личности. К личностным качествам в рассматриваемом аспекте можно отнести: умение устанавливать контакт, умение собирать и правильно интерпретировать информацию, умение слушать и слышать, умение выровнять свое эмоциональное состояние, а также эмоциональное состояние собеседника, внимательность, доброжелательность, заинтересованность, эмпатию, сензитивность, умение поддерживать беседу, владение культурой общения, искренность, тактичность, гибкость, проницательность, глубокое понимание себя, способность к рефлексии, социальный интеллект, культуру эмоций, умение разрешать конфликтные ситуации, оптимизм, чувство юмора, открытость, активность, инициативность в общении, умение сформировать и реализовать собственную программу общения.

Для того чтобы научиться грамотно распознавать неистинную информацию в деловом общении, связанную, как правило, с ситуациями сокрытия истинных целей, сотруднику ОВД необходимо начать сознательно развивать такие качества личности, как

проницательность, наблюдательность, умение анализировать поведение людей в различных ситуациях.

Следовательно, формирование речевой культуры сотрудника ОВД – это, прежде всего, самостоятельная работа по совершенствованию своей речи. Для сотрудника важно видеть каждый день образец правильной, грамотной речи, владеть всеми нормами языка. Однако общаясь с людьми, сотрудник часто сталкивается с неграмотностью речи говорящего, что позволяет ему подмечать ошибки в словах, произношении и т. д.

Самообразование – основной путь формирования коммуникативной компетенции. Только постоянный объективный анализ собственного опыта, критическая оценка достигнутых успехов и допущенных ошибок в сочетании с творческим использованием положительного опыта других лиц позволяют добиваться развития профессионального мышления и повышения уровня квалификации сотрудника правоохранительных органов¹.

Специфику личностного саморазвития сотрудников ОВД в коммуникативной сфере определяют особенности профессиональной системы и деятельности, в которые они включены начиная с момента профессиональной подготовки. Среди особенностей выделяются следующие: с одной стороны, жесткая регламентированность деятельности, с другой – ее экстремальность; с одной стороны, возможность четкой идентификации себя как члена профессионального сообщества, с другой – деперсонализация; наличие властных полномочий, с одной стороны, субординация и необходимость подчиняться приказам – с другой².

Таким образом, наиболее эффективным способом формирования коммуникативной компетентности для сотрудников ОВД считается возможность проектировать и реализовывать собственную траекторию развития коммуникативных способностей в соответствии со своей индивидуальностью.

¹ Карагодин В.Н. Овладение версионным методом как основой формирования профессионального мышления // Российский следователь. 2015. № 11.

² Бурцева Е.В., Климова О.М., Давыдовская М.В. Специфика развития личностного самоуправления сотрудников ОВД в системе профессионального образования // Правовестник. 2019. № 4 (15).

В процессе самостоятельной работы по формированию речевой культуры сотрудника ОВД необходимо придерживаться следующих задач:

- создавать условия для приобретения нового коммуникативного опыта;
- способствовать самопродвижению в различных видах коммуникативной деятельности;
- прививать интерес к активному участию в коммуникативной деятельности¹.

Показателем сформированности личностных свойств и качеств, а также коммуникативных способностей, необходимых для продуктивной коммуникативной деятельности, является сформированность индивидуального стиля межличностного поведения.

Основная нагрузка по формированию коммуникативной компетентности так или иначе ложится на систему высшего образования, в рамках которой приветствуются соответствующие дисциплины и формы подачи материала.

Следует согласиться с точкой зрения Ч.Б. Далецкого о том, что вся система юридического образования должна включать положения, которые позволили бы подготовить и сформировать у выпускников речевые навыки, необходимые для выполнения возлагаемых на них обязанностей².

Во время обучения в ведомственных вузах МВД России курсанты должны изучать особенности общения с различными категориями правонарушителей, конкретным человеком, вырабатывать понимание того, как можно завоевать доверие граждан, столь необходимое в будущей профессиональной деятельности.

Следует отметить, что не все действующие сотрудники ОВД обучались в ведомственных вузах, в связи с чем представляется целесообразным включать в программы повышения квалификации дисциплины и курсы коммуникологического содержания, в рамках которых необходимо осуществлять психологическое просвещение в отношении оптимизации межличностных отношений,

¹ Никулина А.С. Модель формирования коммуникативной компетентности обучающихся в процессе проектирования и реализации индивидуальной образовательной траектории // Мир науки. Педагогика и психология. 2019. Т. 7. № 1.

² Далецкий Ч.Б. Риторико-коммуникативная культура личности юриста // Вестник университета имени О.Е. Кутафина (МГЮА). 2016. № 4.

освоения речевых высказываний, способствующих реализации сотрудничества в профессиональном общении, что будет обеспечивать формирование коммуникативной компетентности сотрудников ОВД.

Для развития коммуникативной компетентности используются различные формы внеаудиторной деятельности обучаемых, что создает еще большую возможность для развития интуиции, уверенности в себе, умения справляться с эмоциональной нестабильностью и напряжением, научиться правильно оценивать различные ситуации и действовать с учетом этой оценки. К тому же ситуации, возникающие при общении, особенно с правонарушителями, подчас требуют проявления самообладания, выносливости, находчивости курсантов и тем самым способствуют накоплению крупиц неоценимого опыта для их дальнейшей профессиональной деятельности, а также формируют умения, необходимые для выполнения будущих профессиональных обязанностей.

Для формирования коммуникативных навыков представляется целесообразным использовать методы и технологии эвристического и проблемного обучения: изучение конкретных ситуаций, групповые и индивидуальные упражнения по совершенствованию речевой техники, моделирование деловых ситуаций, представление проектов, интерактивные тренинги, ролевые и деловые игры.

Алгоритм обучения может строиться следующим образом:

- 1) изучение теории (понимание теоретических основ коммуникации позволяет заложить фундамент специальных навыков);
- 2) использование примеров, имеющих практическую профессиональную направленность, которые дадут обучающимся возможность оценить эффективность использования коммуникативных навыков на практике;
- 3) применение алгоритма действий, связанных с реализацией коммуникативных навыков;
- 4) использование коммуникативных навыков в практической деятельности;

5) проведение самоанализа по применению коммуникативных знаний, умений, навыков в практической деятельности¹.

Совершенствованию коммуникативной компетенции сотрудников ОВД способствуют следующие распространенные методы: проведение дискуссий (групповая дискуссия, разбор проблемных практических ситуаций, анализ ситуаций морального выбора и др.); игровые методы: деловые (управленческие) игры, ролевые игры (поведенческое научение, игровая психотерапия, психодраматическая коррекция); контригра (трансактный метод осознания коммуникативного поведения).

Ролевая игра – форма сотрудничества, способствующая формированию коммуникативной компетенции. В ходе речевого взаимодействия в процессе ролевых игр формируется умение говорить, слушать, анализировать, делать выводы.

Развитию коммуникативных навыков сотрудников ОВД способствуют также мероприятия, имеющие нетрадиционную структуру. На таких занятиях предлагается обучение инновационным способам работы, слушателей ставят в обстоятельства, требующие принятия самостоятельных решений.

Применение вышеуказанных методов в образовательном и воспитательном процессах при формировании коммуникативной компетенции сотрудников ОВД активизирует деятельность слушателей, развивает умение самостоятельной работы. При этом использование коллективных форм работы способствует формированию и отработке коммуникативных навыков.

Наиболее эффективным способом создания ситуации, способствующей формированию коммуникативных навыков, является ролевая игра, так как именно она является наиболее точной моделью общения. Ее эффективность заключается в следующем:

– эмоции, рожденные в процессе беседы или в какой-либо ситуации, представляют собой благодатную почву для усвоения коммуникативных навыков;

¹ Каримова Т.С. К вопросу формирования коммуникативной компетентности у обучающихся образовательных организаций МВД России // Подготовка кадров для силовых структур: современные направления и образовательные технологии: материалы XXIV Всерос. науч.-методич. конф. Иркутск, 2019.

– при постижении учебного материала происходит развитие сотрудничества и партнерства, возникает мотивация к коллективной деятельности;

– растет уровень сопричастности слушателей к деятельности в ходе занятия.

Совершенствование коммуникативной компетенции, способности осуществлять межличностное и межкультурное общение, воспитание активного саморазвивающегося сотрудника органов внутренних дел возможно также осуществлять посредством применения различных приемов, активизирующих деятельность. В частности, одним из таких приемов могут стать психологические тренинги, проводимые с сотрудниками ОВД, а также профессиональные тренинги, на которых можно отработать разного рода жизненные ситуации во избежание непоправимых ошибок и развивать профессиональную убедительную речь.

Весьма эффективным следует признать проведение тренинга делового общения, который направлен не только на развитие у участников навыков успешного межличностного общения, но и на повышение общего уровня их компетентности в коммуникативной сфере. Обычно в ходе тренингов делового общения в системе правоохранительных органов рассматриваются такие вопросы, как структура процесса делового общения, управление процессом группового обсуждения проблем (групповая дискуссия, проведение совещаний), установление и поддержание психологического контакта, методы убеждения собеседника, умение слушать, конфликты в деловом общении, конструктивная стратегия разрешения конфликтных ситуаций и некоторые другие.

Тренинги помогают создать комфортный микроклимат в коллективе, способствующий решению многих задач в области коммуникативного развития.

Участие специалистов (филологов, психологов) в тренингах способствует формированию у сотрудников более полного представления о коммуникативной компетентности как профессионально значимом качестве, его доминирующей роли в решении ряда профессиональных задач.

Несомненно, формированию коммуникативной компетентности сотрудников ОВД способствует работа психологической службы, специалисты которой проводят занятия по развитию

коммуникативной компетентности сотрудников в системе морально-психологической подготовки личного состава.

В процессе проведения психологического отбора при поступлении на службу в органы внутренних дел сотрудники психологической службы изучают уровень развития некоторых коммуникативных качеств претендента: уверенная и поставленная речь, логически правильное и последовательно выстроенное изложение мысли, четкое соблюдение субординации во взаимодействии с руководящим составом, умение выстроить взаимоотношения с коллегами, умение создавать и поддерживать благоприятный психологический климат, наличие способности проанализировать и оценить обстановку процесса общения с психологической точки зрения и др.

Итак, необходимо разработать программу психологической помощи молодым сотрудникам ОВД, направленную на освоение способов, приемов и упражнений для развития коммуникативной компетентности. Такая программа должна быть комплексной, т. е. содержать не только упражнения на повышение уровня коммуникативной компетентности (как на вербальном, так и на невербальном уровне), но и упражнения на развитие социально-психологической адаптации, стимулирование интереса к профессиональной деятельности.

Значимую роль играет психологическое консультирование сотрудников ОВД, обладающих по результатам психодиагностического обследования пониженным уровнем коммуникативности и неуравновешенностью, а также имеющих обоснованные жалобы со стороны граждан.

Достигнутый уровень коммуникативной компетентности определяется по мотивационно-ценностному, деятельностному, эмоциональному, рефлексивно-оценочному критериям и соответствующим им показателям, сформированность которых оценивается психологами комплексом диагностических методик: «Потребность в общении» (Ю.М. Орлов), «Направленность личности в общении» (НЛО-А) (С.Л. Братченко), «Методика выявления коммуникативных и организаторских склонностей» (КОС-2) (В.В. Синявский, Б.А. Федоришин), «Диагностика особенностей общения» (В.Н. Недашковский), опросник общения (СУМО) (В.Н. Куницына) и др.

Все вышеуказанные методы и способы формирования коммуникативной компетентности сотрудников ОВД направлены на овладение коммуникативными навыками профессионально грамотного общения с гражданами при несении службы, выполнении иных оперативно-служебных задач.

Все способы формирования коммуникативной компетентности необходимо внедрять в профессиональную деятельность сотрудников ОВД. Эти методы позволяют осознать ценности коммуникативного взаимодействия, понять смысл и значение коммуникативной деятельности, формируют такие личностно-значимые качества, как ответственность, выдержка, толерантность и др.

Заключение

Для сотрудников органов внутренних дел, для которых успех в выполнении должностных обязанностей определяется именно эффективностью в сфере межличностных взаимодействий, формирование коммуникативных навыков имеет особое значение.

Коммуникативная компетентность сотрудников ОВД рассматривается как совокупность знаний, умений и навыков, обеспечивающих эффективное усвоение сути коммуникативного процесса, положительно влияющее на адаптацию и имидж сотрудника в социуме.

Коммуникативная компетентность предполагает: способность к организации эффективного взаимодействия; наличие развитых навыков межличностного общения, а также умения выбрать эффективную стратегию поведения и адекватные способы общения с людьми. Все эти качества важны для специалистов, работающих в системе «человек – человек». Уровень владения вышеуказанными характеристиками влияет на производительность труда и, соответственно, на эффективность деятельности при выполнении плановых задач.

Степень развития личности сотрудника ОВД характеризуется в значительной мере уровнем его коммуникативной компетентности, отражающим объективную подготовленность и субъективную готовность к решению профессионально-трудовых задач, к продуктивной предметной деятельности.

Главные цели формирования коммуникативной компетенции указанных субъектов – научить общаться, развить умения адекватно оценивать ситуацию, вступать в конструктивный диалог, находить выход из сложившейся ситуации. От уровня сформированности коммуникативной компетентности зависят не только мышление и речь, но и все без исключения познавательные процессы, включая представления, восприятие, ощущения и память.

Формирование коммуникативной компетентности рассматривается в качестве составляющей содержания подготовки сотрудников ОВД и практически реализуется в программе подготовки сотрудников правоохранительных органов как целенаправ-

ленно организуемая последовательность решения профессиональных коммуникативных задач.

Процесс формирования коммуникативной компетенции должен сводиться к выработке навыка коммуникации, который включает в себя множество факторов: умение человека взаимодействовать с окружающими, умение понятно выражать мысли, умение правильно интерпретировать полученную информацию и т. д. Иными словами, это способность общаться.

Коммуникативные навыки помогут сотруднику ОВД успешно решать задачи, поставленные перед ним, выступать перед публикой, быть понятым, взаимодействовать с коллегами, руководством и гражданами. Владение коммуникативными навыками поможет сотруднику лично развиваться и быть успешным в профессиональной деятельности, поскольку сегодня нельзя быть успешным в профессиональной среде, не обладая высоким уровнем коммуникативной культуры.

Формирование компетентности и коммуникативных способностей сотрудников ОВД, руководствующихся в своей служебной деятельности морально-нравственными принципами общения с коллегами и гражданами, позволяет им добиться успехов в профессиональной сфере.

Литература

1. Брунер Дж. Психология познания. За пределами непосредственной информации / пер. с англ. К.И. Бабицкого. М.: Прогресс, 1977.
2. Бурцева Е.В., Климова О.М., Давыдовская М.В. Специфика развития личностного самоуправления сотрудников ОВД в системе профессионального образования // Правовестник. 2019. № 4 (15).
3. Гайдар К.М., Малютин О.П. Коммуникативная компетентность и виды прокрастинации у педагогов // Вестник Воронежского государственного университета. Сер.: Проблемы высшего образования. 2019. № 2.
4. Далецкий Ч.Б. Риторико-коммуникативная культура личности юриста // Вестник университета имени О.Е. Кутафина (МГЮА). 2016. № 4.
5. Дмитриева Л.А. Система базовых психологических компетентностей руководителя следственного органа СК РФ // Расследование преступлений: проблемы и пути их решения: сб. науч.-практ. тр. М., 2014. Вып. 3.
6. Емельянов Ю.Н. Теория формирования и практика совершенствования коммуникативной компетентности: автореф. дис. ... д-ра психол. наук. Л., 1991.
7. Занина Л.В., Меньшикова Н.П. Основы педагогического мастерства. Ростов н/Д, 2003.
8. Зотова И.Н. Характеристика коммуникативной компетентности // Известия Южного федерального университета. Технические науки. 2006. № 13 (68).
9. Кайдаш А.В. Психологические особенности профессиональной компетентности сотрудников правоохранительных органов: дис. ... канд. психол. наук. Ставрополь, 2006.
10. Карагодин В.Н. Овладение версионным методом как основой формирования профессионального мышления // Российский следователь. 2015. № 11.
11. Каримова Т.С. К вопросу формирования коммуникативной компетентности у обучающихся образовательных организаций МВД России // Подготовка кадров для силовых структур: современные направления и образовательные технологии: материалы XXIV Всерос. науч.-методич. конф. Иркутск, 2019.

12. Колесникова И.А. Коммуникативная деятельность педагога: учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений / под ред. В.А. Сластенина. М., 2007.

13. Краснова К.А., Агапов П.В. Психологическое воздействие и его значение в оперативно-розыскной деятельности по делам об организованной преступности // Юридическая психология. 2014. № 2.

14. Ломов Б.Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии. М., 1984.

15. Маркова А.К. Психология профессионализма. М., 1996.

16. Машекуашева М.Х. Методика делового общения в структуре профессионального образования: учеб. пособие. Краснодар: Краснодарский университет МВД России, 2013.

17. Машекуашева М.Х. Современные подходы к формированию коммуникативной компетентности сотрудников органов внутренних дел // Проблемы экономики и юридической практики. 2019. Т. 15. № 3. С. 140–141.

18. Машекуашева М.Х., Голяндин Н.П. Коммуникативная компетентность сотрудников органов внутренних дел: вопросы межнациональной толерантности // Пробелы в российском законодательстве. 2019. № 6. С. 165–167.

19. Никитина Т.В. Коммуникативная подготовка сотрудников уголовно-исполнительной системы // Уголовно-исполнительная система: право, экономика, управление. 2013. № 1.

20. Никулина А.С. Модель формирования коммуникативной компетентности обучающихся в процессе проектирования и реализации индивидуальной образовательной траектории // Мир науки. Педагогика и психология. 2019. Т. 7. № 1.

21. Петров А.Ю. Компетентностный подход в непрерывной профессиональной подготовке инженерно-технических кадров: автореф. дис. ... д-ра пед. наук. Киров, 2005.

22. Петровская Л.А. Компетентность в общении. М., 1989.

23. Плотникова Г.Г. Культура речи и коммуникативная компетентность: содержательный аспект // Язык и культура. 2014. № 2.

24. Попкова Т.А., Травина С.А. Формирование коммуникативной компетентности студентов в процессе их профессиональной подготовки // Молодежь и государство: научно-методологические, социально-педагогические и психологические аспекты развития

современного образования. Международный и российский опыт: сб. тр. VII Всерос. науч.-практ. конф. с междунар. участием. Тверь, 2017.

25. Роллс Дж. Классические случаи в психологии / пер. с англ. В. Кузина; под ред. Е.П. Ильина. СПб., 2010.

26. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии: учеб. для вузов. СПб.: Питер, 2015.

27. Селевко Г.К. Современные образовательные технологии: учеб. пособие для пед. вузов и ин-тов повышения квалификации. М., 1998.

28. Сиротинина О.Б. Следствия коммуникативной некомпетентности в разных сферах общения и в жизни страны // Проблемы речевой коммуникации. Саратов: Изд-во Саратовского университета, 2011. Вып. 11.

29. Туманова А.Я. Особенности эффективного коммуникативного воздействия при решении профессиональных задач сотрудников органов внутренних дел // Вестник Академии МВД Республики Беларусь. 2017. № 2.

30. Ускова Д.Н. Развитие интерпретирующей способности личности. М., 2006.

31. Хуторской А.В. Педагогическая инноватика: методология, теория, практика. М., 2005.

32. Шпилов А.И. Психологические основы взаимодействия офицеров в трудных межличностных ситуациях: дис. ... д-ра психол. наук. М., 2000.

Оглавление

Введение.....	3
1. Понятие, сущность коммуникативной компетентности и ее значение в профессиональной юридической деятельности.....	5
2. Этика, этикет общения и культура речи как компоненты коммуникативной компетенции сотрудников органов внутренних дел.....	23
3. Процесс формирования и совершенствования коммуникативной компетентности сотрудников органов внутренних дел.....	31
Заключение.....	40
Литература.....	42

Учебное издание

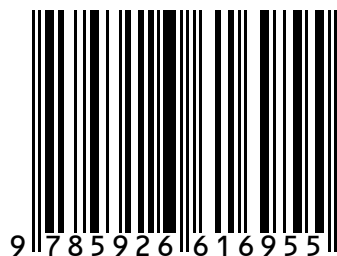
Машекуашева Маргарита Хасанбиевна

**ФОРМИРОВАНИЕ КОММУНИКАТИВНОЙ
КОМПЕТЕНТНОСТИ СОТРУДНИКОВ
ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ**

Учебно-практическое пособие

Редактор *М. В. Краснобаева*
Компьютерная верстка *С. В. Коноваловой*

ISBN 978-5-9266-1695-5



Подписано в печать 18.02.2020. Формат 60x84 1/16.
Усл. печ. л. 3,0. Тираж 70 экз. Заказ 14.

Краснодарский университет МВД России.
350005, г. Краснодар, ул. Ярославская, 128.