

УДК 378.14

Е. Р. Нелаева

курсант факультета правоохранительной деятельности

Кузбасского института ФСИН России

Научный руководитель: М. И. Шарко

старший преподаватель

Кузбасского института ФСИН России,

кандидат педагогических наук

ВОЗМОЖНОЕ СОДЕРЖАНИЕ КОММУНИКАТИВНОЙ ПОДГОТОВКИ СОТРУДНИКОВ УГОЛОВНО-ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ СИСТЕМЫ

Значение эффективного делового общения в пенитенциарной сфере обусловлено необходимостью взаимодействия, создания атмосферы сотрудничества для достижения целей, поставленных государством. На основе анализа научной литературы определены основные причины затруднений в деловом общении: нежелание и неумение общаться. По результатам экспериментальной работы уточнено возможное содержание работы по повышению уровня коммуникативной компетенции сотрудников уголовно-исполнительной системы: особенности группового и межличностного общения, мотивирующее слово, оценочные и информативные речевые жанры, жанровые разновидности спора; приемы привлечения и поддержания внимания; способы организации обратной связи и аргументации; правила служебного этикета.

Одним из условий эффективной профессиональной деятельности сотрудников правоохранительных органов является уровень сформированности коммуникативной компетентности сотрудников, качество коммуникации со всеми участниками общения, в том числе с членами служебного коллектива. Пренебрежение правилами коммуникации может ухудшить взаимоотношения, негативно сказаться на работе всего коллектива.

Любой трудовой коллектив предполагает наличие организационных отношений, при этом исключить межличностные отношения невозможно и, вероятно, не нужно. Первые начинаются и заканчиваются на месте работы, то есть являются сугубо служебными, рабочими, вторые же возникают между сотрудниками и могут как реализовываться в служебной деятельности, так и выходить за пределы учреждения. Эти отношения необходимо различать, так как проблемы коммуникации могут иметь разные истоки. При решении противоречий межличностного характера стоит учитывать различия в характере и жизненном опыте, мировоззрении и ценностях, а организационные конфликты возникают по рабочим и техническим причинам. Но так или иначе они взаимосвязаны и не исключают друг друга. Ситуация субординированного общения

в правоохранительных органах не должна исключать целесообразно выстроенных межличностных отношений. В целом необходимость формирования и совершенствования коммуникативной компетенции сотрудников правоохранительных органов для обеспечения эффективного делового речевого взаимодействия не вызывает сомнений.

Цель статьи — уточнить содержание работы по коммуникативной подготовке сотрудников уголовно-исполнительной системы (далее — УИС).

Для достижения поставленной цели были охарактеризованы основные проблемы делового общения, намечены возможные пути их решения, обосновано содержание работы по формированию коммуникативной компетенции сотрудников УИС.

Основными методами исследования стали теоретические (анализ, обобщение научной литературы) и эмпирические (экспериментальное изучение практики общения сотрудников УИС).

Анализ научной литературы [1; 2] позволил выделить следующие источники проблем во взаимоотношениях между сотрудниками.

Во-первых, недостаток коммуникации, отсутствие регулярного общения, обмена информацией и обратной связи. Это приводит к падению эффективности работы, снижению мотивации и вовлеченности, конфликтам на основе недопонимания, упущенным возможностям развития.

Во-вторых, некачественная коммуникация: с одной стороны, отсутствие у сотрудников желания воспринимать информацию (перебивание говорящего, отвлечение на посторонние дела, предвзятость), выражающееся на невербальном уровне; с другой — неумение говорящего организовать слушание, эффективно информировать и воздействовать, неспособность определить оптимальный объем информации, структурировать ее.

Таким образом, отмечается противоречие между значимой ролью делового общения в профессиональной деятельности (в эффективности служебной деятельности за счет повышения уровня доверия и взаимопонимания, мотивации сотрудников) и неготовностью к эффективному речевому взаимодействию.

В качестве мер решения указанных проблем в литературе предлагаются воспитательные мероприятия (интенсификация внеслужебного общения сотрудников), психологические консультации и тренинги (например, конструктивного разрешения конфликтов), организационно-управленческие (разработка механизмов разрешения конфликтных ситуаций), специальная коммуникативная подготовка. Признавая важность комплексного подхода в решении проблемы, охарактеризуем направление работы в аспекте коммуникативной подготовки сотрудников УИС.

Для того чтобы уточнить содержание работы по коммуникативной подготовке сотрудников УИС, был проведен констатирующий эксперимент. В исследовании приняли участие 24 действующих сотрудника организационно-аналитических подразделений учреждений и органов УИС. Предварительно с участниками эксперимента была проведена разъяснительная работа о том, что такое речевая ситуация, каковы ее элементы (адресат, адресант, условия, тематика, цели общения) [3; 4]. Затем участникам экспериментальной работы было предложено охарактеризовать типичное общение во время рабочего процесса. Безусловно, специфика профессиональной деятельности сотрудников организационно-аналитических подразделений определила типичные ситуации общения, их элементы. Тем не менее полученные данные могут являться показательными в аспекте исследуемой проблемы.

Рассмотрим конкретный пример общения между сотрудниками:

- *Добрый день, ИО, Вас беспокоит ФИО, старший инспектор организационно-аналитической группы УФСИН России по N области. Не могли бы вы уделить мне 5 минут своего рабочего времени?*
- *Да, могу.*
- *Уточните, пожалуйста, количество мероприятий по плану устранения недостатков по результатам проверки начальником УФСИН России по N области?*
- *Количество мероприятий 10.*
- *Спасибо за уточнение информации!*
- *Возможно ли внесение дополнительных мероприятий по данному плану?*
- *Лучше не стоит.*
- *Благодарю за оказанную помощь и уделенное время!*

Проанализировав данный разговор, можно сделать определенные выводы. Из положительного следует отметить, что, во-первых, оба сотрудника используют вежливые формы обращения (*добрый день, пожалуйста, спасибо, благодарю*), что создает позитивную атмосферу общения. Во-вторых, сотрудники формулируют свои вопросы и ответы кратко и по существу, избегая лишней информации. В-третьих, сотрудник *ИО* сразу соглашается уделить время и ответить на вопросы.

Но также стоит обратить внимание на отрицательные моменты. Во-первых, диалог носит исключительно формальный характер. Возможно, более теплый и дружелюбный тон мог бы способствовать более эффективному сотрудничеству. Во-вторых, сотрудник *ИО* ограничивается краткими ответами и не проявляет инициативы, например, не предлагает уточнить какие-либо детали или предложить альтернативные решения. В-третьих, на вопрос о возможности

внесения дополнительных мероприятий сотрудник *ИО* отвечает «лучше не стоит», но не объясняет причин такого решения. Более развернутый ответ был бы полезен для понимания ситуации.

Проанализировав ситуации общения сотрудников, были выделены следующие элементы речевых ситуаций.

В качестве адресата выступает руководитель — 5 человек (21 %); руководители структурных подразделений — 8 респондентов (33 %), коллеги — 6 участников экспериментальной работы (25 %), заинтересованные лица — 4 сотрудника (17 %), осужденный — 1 опрошенный (4 %). Это значит, что при совершенствовании коммуникативной компетенции следует особое внимание обратить на вопросы служебного этикета, субординированного характера общения.

При этом речевое взаимодействие преимущественно является групповым (13 респондентов / 54 %), однако процент межличностного общения также достаточно высок — 11 участников опроса (46 %). Следовательно, необходимо знакомить сотрудников с особенностями как группового, так и межличностного речевого взаимодействия.

Тематику представленных речевых ситуаций составили вопросы побуждения к исполнению поставленных задач (7 респондентов / 29 %), запрос информации (6 респондентов / 25 %), нарушения исполнительской дисциплины (4 респондента / 17 %), организация взаимодействия (3 респондента / 13 %), информирование (2 респондента / 8 %), решение личного вопроса (1 респондент / 4 %), поведение осужденного и его мотивация к ресоциализации (1 респондент / 4 %). Соответственно цели делового общения выступают в комплексе: информирование и воздействие.

Итак, содержанием работы по формированию и совершенствованию коммуникативной компетенции сотрудников УИС могут стать особенности группового и межличностного общения, правила служебного этикета, речевые жанры мотивирующего слова, оценочные речевые жанры (критики: неодобрения, замечания, порицания и т. п.), информативные речевые жанры (сообщение, доклад, разъяснение, лекция и т. п.), жанровые разновидности спора (дискуссии по преимуществу). При этом особого внимания заслуживает освоение приемов привлечения и поддержания внимания, способов и средств организации обратной связи и аргументации, невербальных средств общения (собственно невербальных и паралингвистических).

В современном мире, где работа в коллективе и взаимодействие играют ключевую роль в жизни учреждения, вклад в развитие коммуникативных навыков сотрудников становится не просто желательным, а необходимым. Ведь эффективная коммуникация — это не просто обмен словами, знаками, это

формирование смыслов, фундамент, на котором строится успех всей системы, обеспечивая безопасность, порядок и достижение поставленных государством целей.

1. Журавлева А. С. Проблемы внутренней коммуникации в организации // Молодой ученый. 2020. № 47 (337). С. 119–121. [Вернуться к статье](#)
2. Незнамов И. Е. Проблемы взаимодействия в коллективе // Скиф. Вопросы студенческой науки. 2019. № 6 (34). С. 264–266. [Вернуться к статье](#)
3. Крапивина М. Ю. Модели речевых ситуаций в обучении студентов иноязычному профессионально ориентированному общению // The Scientific Heritage. 2020. № 44-4 (44). С. 24–25. [Вернуться к статье](#)
4. Лысенко С. В. Речевая ситуация: структура и функции // Военно-филол. журн. 2022. № 2. С. 28–37. [Вернуться к статье](#)

E. R. Nelaeva, M. I. Sharko

Possible content of the communicative training of employees of the penal system

The importance of effective business communication in the penitentiary discourse is due to the need for interaction, creating an atmosphere of cooperation to achieve the goals set by the state. Based on the analysis of scientific literature, the main sources of difficulties in business communication are identified: unwillingness and inability to communicate. Based on the results of the experimental work, the possible content of work on improving the level of communicative competence of employees of the penal system is clarified: features of group and interpersonal communication, motivating word, evaluative and informative speech genres, genre varieties of dispute; methods of attracting and maintaining attention; ways of organizing feedback and argumentation; rules of official etiquette.