

УДК 378

Д. В. Яковчик

*преподаватель кафедры правовых дисциплин
Могилевского института МВД
(Беларусь)*

КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ

В статье рассматривается понятие и структура коммуникативной компетентности сотрудников органов внутренних дел, предлагаются методы формирования и развития навыков, формирующих ее. Изучение коммуникативной компетентности играет важную роль в современном обществе из-за стремительного развития информационных и коммуникационных технологий. Для сотрудников органов внутренних дел эта тема также является важной и актуальной: взаимодействие с обществом и эффективная коммуникация и правильная обработка информации играют ключевую роль в реализации задач по обеспечению общественного порядка и законности.

Современное общество сталкивается с постоянно изменяющимися вызовами в сфере правоохранительной деятельности. Это требует от сотрудников органов внутренних дел (далее — ОВД) не только овладения профессиональными навыками, но и развития новых видов компетенций, одним из которых является коммуникативная компетентность личности. Навыки коммуникативной активности имеют значение для эффективной работы в сфере правопорядка и обеспечения безопасности граждан.

Компетентность — основывающийся на знаниях интеллектуально и личностно обусловленный опыт социально-профессиональной жизнедеятельности человека. Основой этого интегративного качества выступают знания, умения, навыки, опыт, ценности и склонности личности к социально-профессиональной деятельности [1, с. 8]. Компетентность личности — это совокупность знаний, навыков, умений и характеристик, которые позволяют человеку успешно справляться с различными ситуациями и задачами в разных областях жизни.

Коммуникативная компетентность — это способность эффективно строить и поддерживать коммуникацию в различных сферах жизнедеятельности. В рамках вербальной коммуникации важным элементом является умение корректно, четко выражать свои мысли, слушать и понимать собеседника, вести дискуссию и переговоры. В рамках традиционной письменной коммуникации на первом месте находятся умение доступно передавать и получать информацию в языковой форме, владение грамматикой и орфографией языка общения, понимание возможных скрытых культурологических подтекстов [2, с. 122].

Необходимость овладения навыками коммуникативной компетентности для сотрудников ОВД обуславливается внедрением информационно-коммуникативных технологий во все сферы жизнедеятельности, что приводит к закономерному расширению требований к компетентности личности: базовых профессиональных знаний, навыков и умений для современного специалиста уже недостаточно. Критически важной становится способность к эффективной работе с данными и информационному взаимодействию с социальной средой. Не исключением являются и требования, предъявляемые к сотрудникам ОВД — коммуникативная компетентность является важным навыком профессиональной подготовки.

Единой классификации структуры коммуникативной компетентности не существует. Так, И. А. Зимней [3] предложена следующая структура коммуникативной компетентности:

- а) мотивационный аспект компетентности (готовность к проявлению компетентности);
- б) когнитивный аспект компетентности (владение знанием содержания компетентности);
- в) поведенческий аспект компетентности (опыт проявления компетентности в различных ситуациях);
- г) ценностно-смысловой аспект компетентности (отношение к содержанию компетентности и объекту ее приложения);
- д) эмоционально-волевой аспект компетентности (эмоционально-волевая регуляция процесса и результата проявления компетентности) [3, с. 10].

Ян Ван Эк выделяет несколько другие компоненты: лингвистический, социолингвистический, социокультурный, стратегический, компенсаторный и компетенцию речевой стратегии [4].

Нами на основе анализа представлений о структуре коммуникативной компетентности предлагается следующая классификация:

- а) когнитивный компонент, который включает в себя совокупность знаний о процессе общения и адекватности восприятия партнера по общению;
- б) поведенческий компонент, состоящий из коммуникативных техник (навыков), применение которых повышает эффективность сотрудничества.

Развитие коммуникативной компетентности сотрудников ОВД является важным элементом их профессиональной подготовки, которая осуществляется как в системе профессионального образования (учреждения образования системы МВД), так и в системе служебной подготовки (реализуется в органах и подразделениях внутренних дел). Так, коммуникативная компетентность является центральным компонентом в системе современных требований к квалификационным характеристикам сотрудников правоохранительных

структур, напрямую связанным с реализацией возложенных на ОВД функций и обязанностей. Развитие способности к эффективному речевому взаимодействию (узкое значение понятия), навыков создания оптимальной системы профессиональной коммуникации в рамках функциональных обязанностей (широкое значение понятия) входит в содержание профессионального образования и служебной подготовки в ОВД [5, с. 18].

Основные направления развития коммуникативной компетентности сотрудников ОВД в системе профессиональной подготовки включают:

1. Обучение навыкам эффективной коммуникации (различные аспекты коммуникации, такие как умение слушать и слышать, адекватно выражать свои мысли и убеждать собеседника, умение устанавливать контакт с разными людьми) — реализация возможна при изучении лингвистических и коммуникативных дисциплин («Риторика», «Иностранный язык», «Профессиональная этика» и т. д.), а также при проведении тренингов и иных видов занятий с сотрудниками.

2. Обучение навыкам межличностного общения, что является первоочередной задачей, которая связана как с реализацией принципов профессиональной этики сотрудников ОВД, так и с общей коммуникативной компетентностью.

3. Получение соответствующих навыков, адаптированных к специфике служебных функций, что выполняются сотрудниками органов внутренних дел, в рамках программ повышения квалификации и подготовки кадров (например, в Могилевском институте МВД Республики Беларусь в рамках дисциплин «Корпоративная культура и имидж», «Связи с общественностью в органах внутренних дел» и др.).

4. Развитие навыков работы в коллективе. Это включает умение эффективно сотрудничать с коллегами, участвовать в командных проектах, управлять конфликтными ситуациями.

К ключевым элементам коммуникативной компетентности сотрудников ОВД автор относит межличностное общение.

Межличностное общение предполагает способность эффективно и гармонично взаимодействовать с другими людьми. Оно включает в себя не только вербальную коммуникацию, то есть обмен словами и информацией, но и невербальные сигналы, такие как жесты, мимика, телодвижения, тон голоса и т. д. Невербальные сигналы могут передавать эмоции, настроение, отношение и помогать понять смысл сообщения.

Ключевые компоненты межличностного общения включают умение слушать и понимать других людей, выражать себя четко и ясно, адаптироваться

к различным ситуациям и культурным контекстам, устанавливать контакт с собеседником, разрешать конфликтные ситуации и строить взаимоотношения.

Межличностное общение также включает в себя эмпатию — способность понимать и разделять чувства и переживания других людей. Эмпатия помогает установить более глубокую и доверительную связь с собеседником и понять его потребности и ожидания.

Коммуникативная компетентность личности включает в себя не только умение правильно общаться с другими, но и умение адаптироваться к коммуникативной ситуации, управлять своими эмоциями, решать конфликтные ситуации и строить взаимоотношения на основе доверия и уважения.

Межличностное общение важно для достижения успеха во многих сферах жизни — на работе, в учебе, в личных отношениях и т. д. Оно помогает выстраивать эффективные коммуникационные процессы, решать проблемы совместной деятельности, поддерживать хорошие отношения и создавать благоприятный климат для сотрудничества и взаимодействия. Таким образом, межличностное общение играет важную роль в развитии коммуникативной компетентности личности.

Навыки межличностного общения зависят от умения личности поддерживать контакт. Формированию подобных навыков помогают умения слушать собеседника, быть эмпатичным (уметь сопереживать). Также важным условием является развитие не только вербальной (речевой) коммуникации, но и невербальной, поскольку невербальные сигналы (жесты, мимика, тон голоса) зачастую выражают большее количество информации, чем собеседник выражает вербально. Межличностному общению также способствуют навыки нейтрализации конфликтов.

Следующее направление реализации коммуникативной компетентности сотрудников ОВД связано со взаимодействием в рамках коллектива и проявлением навыков бесконфликтного общения. Очевидно, что полностью исключить конфликты из коммуникации невозможно, однако часть из них можно либо нейтрализовать, либо предупредить. С одной стороны, конфликт может рассматриваться как возможность найти правильное решение, компромисс, выход из ситуации, с другой — конфликт способен иметь деструктивный характер. Поэтому в различных сферах жизни необходимо уметь управлять конфликтами, минимизировать их негативное воздействие.

Обучение действиям в условиях конфликта также входит в число задач профессионального обучения и образования сотрудников ОВД, которые реализуются как в системе высшего образования, так и на уровне занятий по служебной подготовке в подразделениях.

Существует несколько методик, которые реализуются на уровне стандартных речевых практик и моделей поведения. Например, методика «разрыва шаблона» позволяет нейтрализовать агрессивное поведение оппонента в конфликте путем сенсорного переключения. Для этого достаточно постараться перевести диалог на что-либо другое, высказать отвлеченное от предмета конфликта суждение, «случайно» совершить какое-либо действие, не имеющее отношения к конфликту. Агрессия не достигнет цели, а конфликт возможно нейтрализовать и перевести в конструктивный диалог. Методика «снайпера» позволяет избежать провокационных вопросов и фраз оппонента. Для ее применения достаточно сделать вид, что вы не расслышали вопроса, и снова задать его. Оппонент, в большинстве случаев, не сумеет сформулировать тот же вопрос или фразу, начнет теряться и утрачивать контроль над ситуацией [6, с. 282–283].

По мнению О. А. Коноваловой, владение сотрудником ОВД навыками построения эффективных коммуникаций не только с коллегами, но и с потерпевшими, свидетелями, очевидцами и людьми, подозреваемыми в совершении противоправного деяния, и умелое их использование позволят значительно повысить не только продуктивность деятельности конкретного сотрудника, но и милиции в целом. В ходе профессионального обучения сотрудников правоохранительных органов используются актуальные технологии оперативной психодиагностики, применение которых в профессиональной деятельности позволяет выявлять характерологические особенности опрашиваемого лица, исключая проведение психологического тестирования [7, с. 106–107].

Таким образом, автор приходит к выводу, что коммуникативная компетентность сотрудников ОВД является ключевым элементом их профессиональной компетентности и эффективности служебной деятельности. Она позволяет сотрудникам обмениваться информацией, адекватно воспринимать служебные задачи и требования, эффективно координировать свою работу с другими и обеспечивать безопасность и порядок в обществе. Формирование вышеуказанных навыков — важный аспект профессиональной подготовки сотрудников ОВД, который должен осуществляться не только в ходе обучения в учреждениях образования Министерства внутренних дел Республики Беларусь, но и в рамках самообучения сотрудников.

1. Зимняя И. А. Ключевые компетенции — новая парадигма результата образования // Эксперимент и инновации в школе. 2009. № 2. С. 7–14. [Вернуться к статье](#)
2. Венидиктов С. В., Яковчик Д. В. Структура информационно-коммуникативной компетентности личности // Актуальные вопросы права, образования и психологии : сб. науч. тр. / Могилев. ин-т МВД. Могилев, 2023. Вып. 11. С. 120–125. [Вернуться к статье](#)

3. Зимняя И. А. Ключевые компетентности как результативно-целевая основа компетентностного подхода в образовании. М. : Исследоват. центр проблем качества подготовки специалистов, 2004. 40 с. [Вернуться к статье](#)

4. Van Ek J. A. Waystage 1990 Council of Europe Conseil de L'Europe. Cambridge University Press, 1999. 112 p. [Вернуться к статье](#)

5. Венидиктов С. В. Коммуникативная компетентность сотрудников органов внутренних дел в контексте имиджевой модели правоохранительной системы // Корпоративные стратегические коммуникации: новые тренды в профессиональной деятельности : материалы Второй Междунар. науч.-практ. конф., Минск, 22–23 февр. 2018 г. / Белорус. гос. ун-т ; редкол.: И. В. Сидорская (отв. ред.) [и др.]. Минск : БГУ, 2018. С. 18–21. [Вернуться к статье](#)

6. Яковчик Д. В. Речевые способы нейтрализации конфликтов // Обеспечение безопасности жизнедеятельности: проблемы и перспективы : сб. материалов XV Междунар. науч.-практ. конф. молодых ученых, Минск, 7–8 апр. 2021 г. : в 2 т. / Ун-т гражд. защиты МЧС Респ. Беларусь ; редкол.: В. А. Бирюк [и др.]. Минск, 2021. Т. 2. С. 282–284. [Вернуться к статье](#)

7. Коновалова О. А. Формирование навыков построения эффективных коммуникаций в ходе профессионального обучения сотрудников правоохранительных органов // Современные тенденции развития юридической науки : материалы междунар. науч.-теорет. конф. молодых ученых. Караганда : Караганд. акад. МВД, 2020. С. 105–107. [Вернуться к статье](#)

D. V. Yakovchik

Communicative competence of internal affairs officers

The study of communication competence plays an important role in modern society due to the rapid development of information and communication technologies. For police officers, this topic is also important and relevant: interaction with society and effective communication and correct processing of information play a key role in the implementation of tasks to ensure public order and legality.