

*О.И. Титова,
Сибирский юридический институт*

Готовность сотрудников полиции к коммуникации в контексте формирования профессиональных компетенций на этапе обучения в вузе



Сибирский юридический институт Министерства внутренних дел Российской Федерации

За последние годы существенно возросли требования к готовности сотрудников полиции к коммуникации с гражданами и взаимодействию с обществом.

В 2018 году для вузов Министерства внутренних дел России были утверждены квалификационные требования к выпускникам по специальности «Оперативно-розыскная деятельность». Среди них – «способность осуществлять про-

фессиональную коммуникацию, психологически правильно строить общение с коллегами в служебном коллективе и с различными категориями граждан, применять приемы установления и поддержания психологического коммуникативного контакта, применять способы предотвращения и позитивного конструктивного разрешения конфликтов, вести переговоры, применять правомерные и допу-

стимые приемы психологического воздействия» (ПК-42). Данная статья посвящена социально-психологическим и методическим аспектам формирования этой профессиональной компетенции.

Проблематике формирования у студентов компетенций, обеспечивающих коммуникацию в различных профессиях, посвящено немало работ. Это связано с их особой значимостью для решения профессиональных задач [1, 5, 7], особенно в профессиях типа «человек – человек» [2, 9, 12, 13, 14], для адаптации молодого специалиста в новом для него профессиональном амплуа [3, 6, 11, 15] и др.

В рамках правоохранительной деятельности коммуникация с гражданами носит специфический характер. Сотрудникам полиции приходится часто взаимодействовать с гражданами, не склонными контактировать с представителями правоохранительных органов. При выполнении служебных задач они порой оказываются в экстремальной ситуации, бывает, что подозреваемые вооружены и склонны к проявлению агрессии.

Под профессионально-коммуникативной компетентностью понимается способность сотрудника правоохранительных органов к результативному взаимодействию в ситуациях профессионально-служебной деятельности, которое



ОЛЬГА ИВАНОВНА ТИТОВА
 Российская Федерация, г. Красноярск

кандидат психологических наук, доцент, доцент кафедры гуманитарных и социально-экономических дисциплин Сибирского юридического института Министерства внутренних дел Российской Федерации, доцент кафедры психологии Красноярского государственного педагогического университета им. В.П. Астафьева. Сфера научных интересов: психология социального взаимодействия, гендерная психология, экономическая психология. Автор 69 опубликованных научных работ. Электронная почта: 944058@mail.ru

OLGA I. TITOVA
 Krasnoyarsk, Russian Federation

Candidate of Psychological Sciences, Associate Professor, Associate Professor of Department of Humanitarian and Socio-Economic Disciplines of the Siberian Legal Institute of the Ministry of Internal Affairs of the Russian Federation, Associate Professor of Psychology Department of Krasnoyarsk State Pedagogical University them. V.P. Astafiev. Research interests: psychology of social interaction, gender psychology, economic psychology. Author of 69 published scientific papers: Email: 944058@mail.ru

Рассматриваются социально-психологические и методические аспекты формирования готовности к профессиональной коммуникации сотрудников полиции с гражданами и в служебном коллективе. Представлены результаты исследования, в ходе которого эмпирически выявлено, что в целом респонденты оптимистично оценивают свою готовность к профессиональной коммуникации. Одновременно ими отмечены некоторые сложности в отношении своей готовности применять способы предотвращения и конструктивного разрешения конфликтов, способности вести переговоры и применять правомерные приемы психологического воздействия. В этом контексте описаны когнитивный, мотивационный, эмоционально-волевой, поведенческий и аксиологический компоненты в структуре изучаемой профессиональной компетенции. На основе таксономии задач Блума разработаны задания для применения на практических занятиях с целью развития данной профессиональной компетенции у курсантов оперативно-розыскной специализации.

Ключевые слова: профессиональная коммуникация, компетенции, курсанты, сотрудники полиции, социальное взаимодействие, коммуникативная компетентность.

Socio-psychological and methodological aspects of forming readiness for professional communication of police officers with citizens and in the service team are considered. The results of the study are Presented, which empirically revealed that in General, respondents are optimistic about their readiness for professional communication. At the same time, they noted some difficulties regarding their willingness to use methods of prevention and constructive conflict resolution, their ability to negotiate and apply legitimate psychological techniques. In this context, the cognitive, motivational, emotional-volitional, behavioral and axiological components in the structure of the studied professional competence are described. Based on the taxonomy of bloom's tasks, tasks were developed for use in practical classes in order to develop this professional competence among cadets of operational search specialization.

Key words: professional communication, competence, students, police officers, social interaction, communicative competence.

предполагает установление психологического контакта с гражданами, представляющими профессиональный интерес, с коллегами, управление ходом развития общения, в том числе на публике [10]. Личностный компонент профессионально-коммуникативной компетентности обеспечивается ответственностью, эмпатией, дипломатичностью, терпимостью, доминантностью, критичностью, предприимчивостью и гибкостью в межличностных контактах, а также конструктивным стилем межличностного взаимодействия [4, 8].

В ходе психолого-педагогического анализа данной компетенции определены когнитивный, мотивационный, эмоционально-волевой, поведенческий, аксиологический компоненты. Их содержание представлено в табл. 1 в виде карты компетенций и может служить основанием для методического обеспечения формирования профессионально-коммуникативной компетентности обучающихся юридических вузов.

Для эмпирического изучения компонентов способности к профессиональной коммуникации был проведен социально-психологический опрос, направленный на самооценку параметров компетенции. В нем участвовали сотрудники полиции – выпускники вуза по специальности «Правоохранительная деятельность» (специализация «Оперативно-ро-

Таблица 1

Компоненты в структуре профессиональной компетенции (ПК-42)

Когнитивный компонент: выпускник знает структуру и психологические закономерности общения, приемы установления психологического контакта, способы разрешения конфликтов, способы психологического воздействия
Мотивационный компонент: имеет потребность в построении конструктивного общения с разными категориями граждан, конструктивного урегулирования конфликтных ситуаций в служебном коллективе и во взаимодействии с гражданами
Эмоционально-волевой компонент: проявляет эмоциональную устойчивость в конфликтных ситуациях, в общении с лицами в психически неадекватном состоянии, в ситуации переговоров
Поведенческий компонент: умеет подбирать речевые и невербальные средства в процессе построения общения для бесконфликтного общения, снижения эмоциональной напряженности в общении; применять приемы установления психологического контакта, приемы правомерного психологического воздействия
Аксиологический компонент: обладает ценностями уважительного отношения к гражданам независимо от их социального статуса, этнической и религиозной принадлежности; ориентирован на применение правомерных приемов психологического воздействия

Таблица 2

Оценка выпускниками своей готовности осуществлять профессиональную коммуникацию в разных ее аспектах, %

Тип ситуации общения	Не готов	Готов в малой степени	Готов на среднем уровне	Готов выше среднего	В высшей степени готов	Среднее групповое значение
Психологически правильно строить общение с коллегами в служебном коллективе и с различными категориями граждан	0	0	14	45	39	3,26
Применять приемы установления и поддержания психологического коммуникативного контакта	0	2	14	52	32	3,14
Применять способы предотвращения и позитивного конструктивного разрешения конфликтов	0	2	23	45	3	3,02
Вести переговоры	2	5	25	43	23	2,86
Применять правомерные и допустимые приемы психологического воздействия	0	7	27	36	27	2,91

зиская деятельность»). Оценивались компоненты готовности к общению, связанные с психологически правильным построением взаимодействия в служебном коллективе и гражданами; с применением приемов установления и поддержания психологического контакта; с предотвраще-

нием и конструктивным разрешением конфликтов; способностью вести переговоры, а также применять правомерные приемы психологического воздействия (соответствует ПК-42).

Выпускники, характеризуя свою готовность к общению в указанных выше аспектах, оценивают ее

весьма высоко и оптимистично (см. табл. 2).

Как видно из данных таблицы, в подавляющем большинстве выпускники оценили свою готовность к профессиональному общению в разных ситуациях на уровне «готов выше среднего» и «в высшей степени готов». И толь-



Курсанты Сибирского юридического института уверены в своей способности к профессиональному выдержанному общению с гражданами и коллегами и умении разрешать конфликтные ситуации

ко по готовности вести переговоры субъективные оценки ниже – почти четверть оценивает свою готовность на среднем уровне, и только 2% и 5% соответственно отмечают у себя низкую готовность к переговорной деятельности.

Несмотря на то, что респонденты действительно проявили свой коммуникативный потенциал и достаточно хорошую профессиональную подготовленность в сфере общения в ходе учебных занятий, а также обладают опытом несения службы для обеспечения мероприятий Универ-

сиады 2019, проходившей в г. Красноярске в период их обучения, на наш взгляд, при ответах на вопросы ими допущены юношеский максимализм и оптимизм. Создается впечатление, что респондентами не вполне адекватно оценивается результативность коммуникации

Таблица 3

Примеры заданий для контроля сформированности способности к профессиональной коммуникации (на основе таксономии задач Б. Блума)

Когнитивная сфера
Уровень сложности: знание
Назовите известные вам психологические закономерности общения и укажите характер их влияния на общение. Перечислите приемы установления психологического контакта, используемые в деятельности сотрудника полиции. Назовите известные вам способы разрешения конфликтов
Уровень сложности: понимание
Объясните различия в конструктивном и неконструктивном варианте разрешения конфликта в деятельности сотрудника полиции. Сформулируйте собственное определение термина «психологический контакт» применительно к деятельности сотрудника полиции. Объясните, что означает «правомерные и допустимые приемы психологического воздействия»
Уровень сложности: применение
На основе просмотренного видеосюжета объясните, что в представленной ситуации способствовало или препятствовало установлению/поддержанию психологического контакта с гражданином. Приведите примеры ситуаций (не менее двух), в которых результативность деятельности служебного коллектива снижалась в связи с психологически некорректно построенной коммуникацией. В случае если гражданин не подчиняется вашим требованиям, какие приемы правомерного психологического воздействия вами могут быть применены?
Уровень сложности: анализ
Организируйте (смоделируйте) общение с несовершеннолетним с учетом его возрастных особенностей. Сравните содержание понятий «доверительные отношения» и «психологический контакт», обозначьте сходства и отличия. Проанализируйте представленную в видеосюжете ситуацию с точки зрения установления психологического контакта с гражданином и предложите варианты оптимизации поведения, общения сотрудника полиции
Уровень сложности: синтез
Разработайте алгоритм поведения для сотрудника полиции в ситуации конфликта в служебном коллективе. Предложите алгоритм поведения сотрудника полиции для снятия эмоциональной напряженности в общении с гражданами. Проанализируйте приемы общения сотрудников полиции, которые вы наблюдали в процессе практики в подразделениях территориальных органов, во время участия в мероприятиях по обеспечению общественного порядка, и предложите варианты их оптимизации
Уровень сложности: оценка
Спрогнозируйте последствия применения сотрудниками полиции неправомерных приемов психологического воздействия, представьте свою точку зрения. Приведите аргументы за и против конфликтов в служебном коллективе. Представьте свои правила конструктивного общения с гражданами, обоснуйте свою точку зрения
Аффективная сфера
Организируйте деятельность группы курсантов по решению задачи (на выбор). Ваша рабочая группа разнородна по полу, возрасту и национальной принадлежности, кроме того, сотрудники придерживаются разных мнений насчет методов решения поставленной задачи. Каковы будут ваши действия по организации взаимодействия в такой группе? Оцените свою манеру общения с точки зрения провоцирования эмоциональной напряженности в общении и предложите варианты ее корректировки
Психомоторная сфера
Смоделируйте свои действия с целью построения бесконфликтного общения с гражданами разного возраста, разного социального статуса. Сформулируйте, чем вы руководствовались, на что обращали внимание и др. Установите психологический контакт с малознакомым человеком. После выполнения задания получите обратную связь о том, что этому способствовало, что препятствовало. Примените приемы воздействия к гражданам, не подчиняющимся вашим требованиям

в силу ограниченности на данном этапе жизни опыта применения обсуждаемой способности при решении профессиональных задач.

Кроме того, несмотря на анонимность опроса, не исключено влияние фактора социальной желательности в ответах респондентов, а также проявление характерной для большинства трудности объективной самооценки.

В качестве методического обеспечения формирования компетенции (ПК-42) в рамках текущего и промежуточного контроля на учебных занятиях нами с опорой на таксономию задач Б. Блума разработаны задания разного уровня сложности (см. табл. 3). Они позволяют обеспечивать развитие у обучающихся способности к профессиональной коммуникации с гражда-

нами и в коллективе по профилю оперативно-розыскной деятельности.

Подводя итоги, отметим, что проблемам развития коммуникативной компетентности у студентов разных специальностей и конкретно профессионально-коммуникативной компетентности курсантов юридических вузов посвящено достаточное число исследований. Однако научно-методические аспекты формирования способности курсантов к профессиональной коммуникации в публикациях практически не представлены.

В результате нашего исследования эмпирически выявлено, что несмотря на общий оптимизм респондентов в оценке своей способности к профессиональной коммуникации, ими отмечены сложности

относительно готовности применять способы предотвращения и конструктивного разрешения конфликтов, а также способности вести переговоры и применять правомерные приемы психологического воздействия.

В нашем исследовании в структуре способности к профессиональной коммуникации с гражданами определены когнитивный, мотивационный, эмоционально-волевой, поведенческий и аксиологический компоненты. Это позволило на основе таксономии задач Б. Блума разработать задания разного уровня сложности, обеспечивающие развитие и контроль сформированности данной компетенции у выпускников по специализации «Оперативно-розыскная деятельность».

ЛИТЕРАТУРА

1. Евтихов О.В., Адольф В.А. Структура профессиональной компетентности выпускника вуза правоохранительных органов // Научное обозрение: гуманитарные исследования. 2014. № 8. С. 6–15.
2. Жуков Ю.М. Диагностика и развитие компетентности в общении. М.: Сфера, 2011. 258 с.
3. Игнатова В.В., Пасечкина Т.Н. О коммуникативной самоэффективности обучающихся вуза в контексте их профессиональной подготовки к многоканальной коммуникации // Проблемы современного образования. 2020. № 2. С. 192–200. DOI: 10.31862/2218-8711-2020-2-192-200
4. Коблов Ф.Ч. Коммуникативная компетентность и культура общения в служебной деятельности сотрудника полиции. СПб.: Питер, 2011. 314 с.
5. Нигматуллина Э.Н., Савицкий С.К., Умаров М.Ф., Хаустов С.Л. Коммуникативные умения: классификация и структура // Высшее образование сегодня. 2020. № 8. С. 20–24. DOI: 10.25586/RNU.HET.20.08.P.20
6. Никитская Е.А. Методические основы выездных занятий по педагогическим дисциплинам в университете МВД // Высшее образование сегодня. 2019. № 6. С. 40–45. DOI: 10.25586/RNU.HET.19.06.P.40
7. Плякина Е.В., Хмелькова М.А. Структура психологической компетентности: определение и диагностика // Высшее образование сегодня. 2019. № 5. С. 57–62. DOI: 10.25586/RNU.HET.19.05.P.57
8. Попова Е.А. Развитие профессионально-коммуникативной компетентности сотрудников полиции в среднем профессиональном образовании: дис. ... канд. пед. наук. Оренбург, 2016. 250 с.
9. Титова О.И. Возможности развития личностно-профессиональных качеств курсантов правоохранительного вуза // Вестник Красноярского государственного педагогического университета им. В.П. Астафьева. 2019. № 4 (50). С. 143–153. DOI: 10.25146/1995-0861-2019-50-4-170
10. Титова О.И. Профессионально-коммуникативная компетентность сотрудников правоохранительных органов. Красноярск: СибЮИ МВД России, 2019. 140 с.
11. Титова О.И., Поршук А.С. Профессионально-коммуникативная компетентность сотрудников правоохранительных органов и подходы к ее развитию посредством психологического тренажера // Вестник Сибирского юридического института МВД России. 2018. № 1 (30). С. 69–76.
12. Чапрак А.А. Инструментарий по формированию социально-коммуникативных умений и навыков у курсантов вуза МВД России. М.: Офра, 2014. 212 с.
13. Човдырова Г.С., Клименко Т.С. Методы группового развития коммуникативной компетентности у курсантов – будущих сотрудников полиции // Психопедагогика в правоохранительных органах. 2015. № 1 (60). С. 27–29.
14. Шашкин Н.Г. Формирование коммуникативной компетентности у будущих сотрудников органов внутренних дел в системе высшего образования. М.: Норма, 2015. 118 с.

15. Шинкевич В.Е., Карлова П.В. Формирование личности сотрудника органов внутренних дел и ее мотивации к профессии в условиях внедрения в образовательный процесс компетентного подхода: социологический аспект // *Society and Security Insights*. 2019. Т. 2, № 1. С. 57–73.

REFERENCES

1. Evtihov O.V., Adol'f V.A. (2014) Struktura professional'noj kompetentnosti vypusknika vuza pravoohranitel'nyh organov [Structure of professional competence of a law enforcement graduate]. *Scientific review: Humanities research*. No. 8. Pp. 6–15. (In Russian).
2. Zhukov Ju.M. (2011) *Diagnostika i razvitie kompetentnosti v obshhenii* [Diagnostics and development of competence in communication]. Moscow: Sphere. 258 p. (In Russian).
3. Ignatova V.V., Pasechkina T.N. (2020) O kommunikativnoj samojeffektivnosti obuchajushhihsja vuza v kontekste ih professional'noj podgotovki k mnogokanal'noj kommunikacii [On the communicative self-effectiveness of University students in the context of their professional training for multi-channel communication]. *Problems of modern education*. No. 2. Pp. 192–200. DOI: 10.31862/2218-8711-2020-2-192-200 (In Russian).
4. Koblov F.Ch. (2011) *Kommunikativnaja kompetentnost' i kul'tura obshhenija v sluzhebnoj dejatel'nosti sotrudnika policii* [Communicative competence and culture of communication in the official activity of a police officer]. Saint-Petersburg: Peter. 314 p. (In Russian).
5. Nigmatullina Je.N., Savickij S.K., Umarov M.F., Haustov S.L. (2020) Kommunikativnye umenija: klassifikacija i struktura [Communication skills: classification and structure]. *Higher education today*. No. 8. Pp. 20–24. DOI: 10.25586/RNU.HET.20.08.P.20 (In Russian).
6. Nikitskaja E.A. (2019) Metodicheskie osnovy vyezdnyh zanjatij po pedagogicheskim disciplinam v universitete MVD [Methodological foundations of visiting classes in pedagogical disciplines at the University of the Ministry of internal Affairs]. *Higher education today*. No. 6. Pp. 40–45. DOI: 10.25586/RNU.HET.19.06.P.40 (In Russian).
7. Pljakina E.V., Hmel'kova M.A. (2019) Struktura psihologicheskoj kompetentnosti: opredelenie i diagnostika [The Structure of psychological competence: definition and diagnosis]. *Higher education today*. No. 5. Pp. 57–62. DOI: 10.25586/RNU.HET.19.05.P.57 (In Russian).
8. Popova E.A. (2016) *Razvitie professional'no-kommunikativnoj kompetentnosti sotrudnikov policii v srednem professional'nom obrazovanii* [Development of professional and communicative competence of police officers in secondary professional education]. PhD thesis. Orenburg, 250 p. (In Russian).
9. Titova O.I. (2019) Vozmozhnosti razvitija lichnostno-professional'nyh kachestv kursantov pravoohranitel'nogo vuza. *Vestnik Krasnojarskogo gosudarstvennogo pedagogicheskogo universiteta im. V.P. Astaf'eva*. No. 4 (50). Pp. 143–153. DOI: 10.25146/1995-0861-2019-50-4-170
10. Titova O.I. (2019) Professional'no-kommunikativnaja kompetentnost' sotrudnikov pravoohranitel'nyh organov. Krasnojarsk: SibJul MVD Rossii. 140 s.
11. Titova O.I., Porshukov A.S. (2018) Professional'no-kommunikativnaja kompetentnost' sotrudnikov pravoohranitel'nyh organov i podhody k ee razvitiyu posredstvom psihologicheskogo trenazhera [Opportunities for the development of personal and professional qualities of law enforcement University cadets] *Bulletin of the Krasnojarsk State Pedagogical University named after V.P. Astafiev*. No. 4 (50). Pp. 143–153. DOI: 10.25146/1995-0861-2019-50-4-170 (In Russian).
12. Chaprak A.A. (2014) *Instrumentarij po formirovaniju social'no-kommunikativnyh umenij i navykov u kursantov vuza MVD Rossii* [Tools for the formation of social and communicative skills among cadets of the University of the Ministry of Internal Affairs of Russia]. Moscow: Ofra. 212 p. (In Russian).
13. Chovydyrova G.S., Klimenko T.S. (2015) Metody gruppovogo razvitija kommunikativnoj kompetentnosti u kursantov – budushhih sotrudnikov policii [Methods of group development of communicative competence in cadets-future police officers]. *Psychopedagogy in law enforcement*. No. 1 (60). Pp. 27–29. (In Russian).
14. Shashkin N.G. (2015) *Formirovanie kommunikativnoj kompetentnosti u budushhih sotrudnikov organov vnutrennih del v sisteme vysshego obrazovanija* [Formation of communicative competence in future employees of Internal Affairs bodies in the system of higher education]. Moscow: Norma. 118 p. (In Russian).
15. Shinkevich V.E., Karlova P.V. (2019) Formirovanie lichnosti sotrudnika organov vnutrennih del i ee motivacii k professii v uslovijah v uslovijah vnedrenija v obrazovatel'nyj process kompetentnostnogo podhoda: sociologicheskij aspekt [Formation of the personality of an employee of the internal Affairs bodies and its motivation for the profession in the conditions of implementation of the competence approach in the educational process: a sociological aspect]. *Society and Security Insights*. Vol. 2, no. 1. Pp. 57–73. (In Russian).