

Соломатов Павел Валерьевич

бакалавр

Научный руководитель

Ливак Наталия Степановна

канд. психол. наук, доцент

ФГБОУ ВО «Сибирский государственный университет
науки и технологий им. академика М.Ф. Решетнева»

г. Красноярск, Красноярский край

ПОВЫШЕНИЕ УРОВНЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ

***Аннотация:** изменения в различных сферах нашего общества, существенно осложнили деятельность органов внутренних дел и выдвинули новые требования к профессиональной подготовке сотрудников. Обострилась оперативная обстановка, в связи с этим сотрудникам ОВД все чаще приходится действовать в условиях экстремальных ситуаций. В таких условиях успешность поставленных задач, поведение в стрессовых ситуациях и разрешения острых конфликтных ситуаций зависит от того, насколько хорошо сотрудник обладает коммуникативной компетентностью.*

***Ключевые слова:** коммуникативная компетентность, общение, конфликтная ситуация, тренинговая программа.*

Деятельность органов внутренних дел в современных реалиях характеризуется повышением требований к правовым знаниям и коммуникативным умениям сотрудников ОВД в связи со становлением правового общества и увеличением количества обращений гражданского населения по правовым вопросам в органы внутренних дел. В рамках исследования, под коммуникативной компетентностью личности понимается совокупность теоретических знаний, практических умений и навыков обеспечивающих эффективное протекание коммуникативного процесса, ориентированность в различных ситуациях общения [1]. Также ее рассматривают как систему внутренних ресурсов личности, необходимых для

построения проективного коммуникативного взаимодействия с гражданами, основанного на законах, правовых и нравственных нормах.

Коммуникативная деятельность сотрудников ОВД имеет свою специфику, которая состоит в следующем:

1) большую роль играет владение основами компьютерной грамотности, так как идет широкое внедрение современных автоматизированных электронно-информационных систем и автоматизированных банков данных в системе ОВД;

2) на практике деятельность сотрудников ОВД связана с гражданским населением по обеспечению выполнения закона и совершенствованию их правовых знаний;

3) владение устной и письменной речью сотрудниками ОВД в национальных республиках определяет качество организации правоохранной и следственно-оперативных работ;

4) в основном, деятельность сотрудников ОВД связана с введением оперативных розыскных учетов, с различными регистрационными функциями, оформлением протоколов и ручных карточек. От того насколько грамотно, объективно и качественно составлены документы, зависит исход принимаемых решений.

Особенность деятельности сотрудников ОВД выражается в необычайной широте и многоплановости, спонтанности, неповторимости профессионального общения и высокой степени конфликтности.

Большинство перечисленных особенностей коммуникативной деятельности являются стрессовыми и тем самым предъявляют повышенные требования к коммуникативным и личностным качествам сотрудников органов внутренних дел. Сотруднику необходимы уверенность в себе, находчивость, умение импровизировать, гибкость, владение всеми формами общения. Важно отметить, что при взаимодействии с гражданами должны учитываться их личностные особенности и состояния. Таким образом, к сотрудникам предъявляются следующие требования:

- 1) иметь навык диагностики состояния граждан;
- 2) иметь навык установление контакта;

3) владеть техникой общения, которая создает взаимоприемлемые, а затем доверительные отношения;

4) владеть знаниями об особенностях самооценок личности, самовыражении, синхронности и особенностях вербального и невербального проявления, ассоциации, ролевых репертуарах и ролевых ожиданиях, стилях изложения, логике сообщений.

Разработана и предложена тренинговая программа на повышение уровня стрессоустойчивости, самоконтроля и развитие коммуникативной компетенции [2]. Данная программа ориентирована на создание эффективных способов взаимодействия людей и исследование общения, позволяет раскрыть всю многоплановость коммуникационного процесса, расширит репертуар коммуникативного поведения, научит избегать барьеров коммуникации, познакомит с техниками активного слушания.

Цель программы: повышение уровня стрессоустойчивости и самоконтроля, развитие коммуникативной компетенции.

Задачи тренинга:

1. Освоить концепцию выражения эмоций и коммуникативной гибкости.
2. Ознакомиться с информацией о самоконтроле.
3. Освоить практику стрессоустойчивости.
4. Выработать стратегию поведения в различных ситуациях.

Программа тренинга рассчитана на четыре дня. Формы и методы работы:

- а) упражнения и игры в парах и группах;
- б) групповые дискуссии и мини-лекции;
- в) ролевые игры и моделирование ситуаций.

Примеры форм и методов работы представлены в таблице 1.

Таблица 1

Содержание тренинговой программы

<i>Технология</i>	<i>Содержание</i>
1. Игра – знакомство	Каждый называет два своих качества, одно из которых помогает, а другое – мешает в деловом общении. Предварительно повторить слова своего соседа справа.

2. Упражнение «Я чувствую себя как ...» (вербализация чувств)	Во многих коммуникативных ситуациях полезно и уместно умение выражать вербально свои чувства. Если хочется, чтобы просто собеседник знал о ваших чувствах, можно сказать что-то вроде «Я опечален» или «Я крайне удивлен». Можно использовать прием «Я себя чувствую как...» следующим образом: - Я себя чувствую как Наташа Ростова на балу (восторг) - Я себя чувствую как Винни-Пух, застрявший в дверях (озабоченность) - Я себя чувствую как Алиса, падающая в кроличью нору (тревога) - Я себя чувствую как Му-му, которую топят. (беззащитность, разочарование). Участники по очереди описывают свое состояние (реальное). В качестве примеров лучше использовать известных персонажей книг, фильмов, цитаты из стихотворений, песен, пословиц или поговорок.
3. Упражнение «Речевая машина» (речевая гибкость)	Ведущий вызывает четырех добровольцев. Им сообщается, что они сейчас все вместе будут рассказывать сказку «Колобок». Один доброволец отвечает за существительные, местоимения и имена собственные (лес, он, Колобок и др.) Другой отвечает за глаголы и деепричастия (идет, идя и др.). Третий – за прилагательные и причастия (злой, идущий и др.). Четвертый – за все остальные слова (предлоги, союзы, частицы, числительные, наречия). Ведущий дает команду, участники рассказывают сказку. Остальные наблюдают. Рефлексия: - Каковы впечатления непосредственных участников? - Каковы впечатления наблюдателей? - Почему так сложно говорить вместе? - Если бы всегда было так тяжело говорить, не стали бы люди больше молчать?
4. Упражнение «Нарисуй свой стресс»	Инструмент – цветные карандаши или фломастеры (цвет помогает точнее выразить эмоциональное состояние). Упражнение считается законченным, когда в конце человек рвет, выбрасывает этот рисунок или наоборот дорабатывает его, делает «симпатичным».
5. Упражнение «Оптимист»	После того, как произошла негативная ситуация, от которой сотрудники еще не успели отойти, например, конфликт, предлагается провести мини мозговой штурм. По очереди участники называют положительные стороны этого явления.
6. Упражнение рефлексотерапия	Ключевые антистрессовые точки: - Точка ниже запястья. От основания ладони нужно отмерить расстояние, равное приблизительно двум ширинам ногтя большого пальца руки. Расположить большой палец на участок, где находятся две большие ветви вены. Нужно надавливать до тех пор, пока не почувствуете легкую боль - Ладонь. Точка расположена на мягкой области ладони, ниже большого пальца на участке под указательным. Нужно медленно на нее надавливать, медленно сжимая пальцы руки. – Ногти больших пальцев рук.

	По 30 секунд надавливать сначала на один, потом на второй ноготь.
--	---

Последовательность:

1. Тренинг начинается с ознакомительной части, обговариваются правила поведения и общения в группе.

2. Основная направленность практических упражнений, игр приходится на решение тренинговых задач. Упражнения проводятся в определенном порядке и являются подготовкой к основному в текущем разделе упражнению.

3. Оценить взаимодействие в группе и ее настрой позволяет – промежуточная и итоговая обратная связь от участников тренинга

С помощью тренинговой программы повышается уровень стрессоустойчивости, различные аспекты коммуникативной компетентности, у сотрудников наблюдаются изменения в стратегии поведения в стрессовых и конфликтных ситуациях. Также удастся повысить показатели факторов коммуникативной компетентности, способствующие к эффективной профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел.

Список литературы

1. Колмогорова Л.А. Формирование коммуникативной компетентности личности: учебное пособие / Л.А. Колмогорова. – Барнаул: АлтГПУ, 2015. – 205 с.

2. Петровская Л.А. Общение – компетентность – тренинг: избранные труды / Л.А. Петровская. – М.: Смысл, 2007. – 387 с.