

*Сергиенко Александр Сергеевич, кандидат психологических наук, заместитель начальника кафедры, кафедра огневой и тактико-специальной подготовки, Сибирский юридический институт МВД России*

## **О ФОРМИРОВАНИИ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ В СИТУАЦИЯХ ОБЩЕНИЯ СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ С ГРАЖДАНАМИ**

**Аннотация:** В статье рассматривается значение коммуникативного навыка (коммуникативной компетентности) сотрудников полиции с позиции повышения эффективности их служебной деятельности. Автор приходит к выводу, что тактически грамотные действия в сочетании с умением построить конструктивный диалог с гражданами позволяют сотрудникам без применения физической силы, специальных средств или огнестрельного оружия решать оперативно-служебные задачи.

**Ключевые слова:** Коммуникативные навыки, конфликт, компетентность, полиция, служебная деятельность.

**Annotation:** The article deals with the importance of communication skills of police officers from the point of view of increasing the effectiveness of their official activities. The author comes to the conclusion that tactically competent actions and the ability to build a dialogue with offenders allow police officers to solve official tasks without the use of physical force, special means or firearms

**Keywords:** Communication skills, conflict, competence, police, official activities

Проблема выстраивания диалога правоохранительных органов с населением не является новой, она сопровождает общество практически на всех

этапах его развития. Характер этого взаимодействия менялся в разные периоды, но современные реалии характеризуются возросшими требованиями к сотрудникам полиции, требуя пристального внимания и к вопросу формирования коммуникативной компетентности сотрудников сил правопорядка в различных ситуациях общения с гражданами.

Указанные обстоятельства определяют потребность формирования коммуникативной компетентности сотрудников полиции с целью выработки эффективных психолого-педагогических методов формирования готовности сотрудников полиции (в том числе и выпускников образовательных организаций МВД России) к конструктивному диалогу с гражданами, особенно при решении конфликтных ситуаций, возникающих в ходе выполнения профессионально-служебных задач.

Принцип создания уважительной и умеренно эмоциональной среды деловой беседы, в которой гражданин способен ощущать себя значимым в общении человеком, нашел свое отражение и в нормативных правовых актах – прежде всего, в Федеральном законе «О полиции» и в Кодексе этики и служебного поведения сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации. Следовательно, необходимо дальнейшее совершенствование модели профессиональной подготовки сотрудников правоохранительных органов в части формирования готовности к сотрудничеству с гражданами для совместного предупреждения преступных, деструктивных воздействий отдельных лиц или групп. Вместе с тем, судя по множеству прямых и косвенных признаков, результативность взаимодействия полиции и общества в настоящее время оставляет желать большего.

Результаты анализа особенностей несения службы сотрудниками строевых подразделений полиции (прежде всего – патрульно-постовой службы полиции) позволили выявить возможные причины возникновения конфликтных ситуаций в ходе выполнения профессионально-служебных задач. Как наиболее частые и вероятные были отмечены следующие моменты:

1) повышенное эмоциональное напряжение со стороны гражданина из-за внимания к нему сотрудника полиции, или вследствие пережитой негативной ситуации и т.п.;

2) грубое, пренебрежительное, оскорбительное отношение к сотрудникам полиции со стороны граждан;

3) оказание неповиновения сотрудникам полиции, невыполнение их законных требований;

4) эмоциональное включение в ситуацию служебной деятельности посторонних лиц – случайных прохожих, свидетелей, друзей или родственников правонарушителя и т.д.

Схожие результаты были получены и другими авторами, занимающимися данной проблемой. Так, Л.А. Воробьева [1] отмечает, что наиболее вероятными поводами для применения сотрудниками полиции физической силы могут быть следующие:

1) оказание ему физического сопротивления;

2) оскорбление сотрудника полиции;

3) неповиновение его законному требованию;

4) проявление неуважительного отношения к сотруднику полиции.

Отдельно можно отметить категорию граждан, которые намерено создают эмоционально напряженную ситуацию, вовлекают в нее сотрудников полиции и в дальнейшем пытаются выставить их в негативном свете, осуществляя видеосъемку происходящего. Полученное видео монтируется и с добавлением комментариев (в подавляющем большинстве случаев – демонстрирующих не только юридическую, но и общую безграмотность автора) размещается в сети Интернет. Не станем приводить конкретные примеры, чтобы не создавать рекламу таким «блогерам», но отметим, что их деятельность не только отрицательно сказывается на доверии граждан к сотрудникам полиции, но и наносит вред имиджу органов внутренних дел в целом.

По мнению некоторых авторов, занимающихся проблемами деятельности полиции, приблизительно в 85% случаев использования сотрудником ОВД своих прав возникают конфликтные ситуации, в том числе в 16,8% – выражающиеся в открытом неповиновении [2].

К сожалению, нужно признать, что и сами сотрудники полиции не во всех ситуациях повседневной деятельности проявляют мастерство общения, ориентируясь не только на применение полицейской силы, но, прежде всего, на иные, несиловые методы. Отметим, что п.1 статьи 20 федерального закона «О полиции» содержит прямое указание, что «сотрудник полиции имеет право лично или в составе подразделения (группы) применять физическую силу, в том числе боевые приемы борьбы, если несиловые способы не обеспечивают выполнения возложенных на полицию обязанностей» [3]. Следовательно, каждому случаю применения физической силы должны предшествовать действия по решению поставленной задачи опираясь, преимущественно, на убеждение, разъяснения и другие способы, предполагающие развитые коммуникативные навыки. Исключение составляют ситуации, когда промедление в применении сотрудниками полиции физической силы может повлечь последствия, опасные для жизни или здоровья граждан, или сотрудника органов внутренних дел.

Кроме недостаточного коммуникативного навыка, отметим, что не менее распространенной является проблема выстраивания в ходе взаимодействия с гражданином нескольких конструктивных линий, переход между которыми определяется особенностями поведения правонарушителя. Например, находится ли гражданин в состоянии опьянения, выполняет ли он требования сотрудника полиции, проявляет ли признаки агрессии и т.п. Но наиболее губительной для построения конструктивного диалога и, как следствие, для разрешения конфликтной ситуации несиловыми методами, как мы уже отмечали, является эмоциональный отклик сотрудника на провокации со стороны гражданина: оскорбления, демонстративное неповиновение или игнорирование сотрудника полиции [4].

Не меньшую опасность влечет неоправданное затягивание диалога, лишенного конструктивного содержания, потому что оно создает условия для оказания правонарушителем эмоционального давления на сотрудников полиции, создающим состояние растерянности и нерешительности, и в результате может позволить скрыться с места совершения правонарушения или преступления. Или же, напротив, воспользовавшись замешательством сотрудников, правонарушитель может перейти к действиям, влекущим опасность для жизни и здоровья граждан или самих сотрудников полиции.

Каждый полицейский, пройдя соответствующую профессиональную подготовку, очень быстро накапливает индивидуальный служебный опыт, создает или заимствует шаблоны поведения в различных ситуациях, отвергает неэффективные поведенческие стратегии. Но такой «естественный» путь накопления коммуникативного опыта отличается стихийностью развития и как следствие этого – непредсказуемостью в процессе освоения коммуникативной сферы. Его нельзя признать оптимальным, поскольку в результате могут складываться искаженные познавательные схемы, формирующие ошибочную ориентировку и поведение в коммуникативных ситуациях, что неизбежно ведет к снижению эффективности оперативно-служебной деятельности.

Наиболее правильным представляется обогащение коммуникативного потенциала сотрудника полиции путем прохождения специального обучения по формированию и развитию «технологической» базы осуществления конкретных коммуникативных действий, в том числе в конфликтной ситуации – умений и навыков использования коммуникативных средств в целях адекватного и безопасного выполнения поставленных служебных задач в каждой конкретной ситуации.

В ходе такого обучения курсантам и слушателям вузов МВД России на тематических занятиях необходимо прививать понимание важности занятия жесткой и бескомпромиссной позиции в вопросах выполнения поставленной служебной задачи и проявления непримиримого антагонизма в случае попыток правонарушителя избежать ответственности за содеянное, но не менее важно

научить будущего сотрудника избегать деструктивного характера такой стратегии – «победы любой ценой», применяя приемы жестокие или противоречащие действующим нормативным правовым актам.

### **Библиографический список:**

1. Воробьева, Л.А., Психологические факторы незаконного применения физической силы сотрудниками ОВД. Психопедагогика в правоохранительных органах, 2014 № 2 (57) стр. 27-30.

2. Караяни, А.Г. Психология общения и психология переговоров в экстремальных условиях. Учебное пособие / А.Г. Караяни, В.Л. Цветков. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2009.

3. О полиции: Федеральный закон от 07.02.2011 № 3-ФЗ. [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_110165/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_110165/) (дата обращения 01.11.2020).

4. Сергиенко, А.С. К вопросу о формировании конфликтной компетентности сотрудников органов внутренних дел. Актуальные проблемы борьбы с преступностью: вопросы теории и практики. Материалы XXIII Международной научно-практической конференции. Сибирский юридический институт Министерства внутренних дел Российской Федерации (Красноярск), стр. 43-46, 2020.