

**Ссылка для цитирования этой статьи:**

Хорольский В.В., Халиуллин Ф.Ф., Хамитов А.Р., Мерказова В.А. Особенности развития коммуникативной компетентности сотрудников дежурных частей полиции // Human Progress. 2025. Том 11, Вып. 2. С. 35. URL: [http://progress-human.com/images/2025/Том11\\_2/Khorolsky.pdf](http://progress-human.com/images/2025/Том11_2/Khorolsky.pdf) DOI 10.46320/2073-4506-2025-2a-35.

## **ОСОБЕННОСТИ РАЗВИТИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ СОТРУДНИКОВ ДЕЖУРНЫХ ЧАСТЕЙ ПОЛИЦИИ**

**Хорольский Владимир Витальевич**

кандидат педагогических наук, доцент,  
старший преподаватель кафедры тактико-специальной подготовки,  
Ростовский юридический институт МВД России,  
г. Ростов-на-Дону, Российская Федерация

**Халилуллин Фаиль Фаргатович**

кандидат психологических наук, доцент,  
доцент кафедры физической подготовки,  
Казанский юридический институт МВД России,  
г. Казань, Российская Федерация

**Хамитов Айнур Расимович**

старший преподаватель кафедры специальной подготовки,  
Уфимский юридический институт МВД России,  
г. Уфа, Российская Федерация;  
майор полиции

**Мерказова Валентина Анатольевна**

преподаватель кафедры специальных дисциплин,  
Крымский филиал,  
Краснодарский университет МВД России,  
г. Симферополь, Российская Федерация;  
майор полиции

**Аннотация.** Настоящая статья посвящена анализу факторов, определяющих уровень коммуникативной компетентности сотрудников дежурных частей правоохранительных органов, а также необходимых навыков для эффективного выполнения служебных обязанностей. В работе рассматривается влияние практического опыта, индивидуальных психологических особенностей сотрудников, стиля руководства и организационной культуры на формирование и развитие их коммуникативных навыков. Авторы подробно описывают специфические требования к коммуникативной компетентности в условиях работы дежурной части, такие как многозадачность, работа в условиях стресса, взаимодействие с конфликтными

личностями. Авторы выделяют ключевые коммуникативные навыки, необходимые сотрудникам дежурных частей полиции для успешного взаимодействия с населением: навыки убеждения и установления психологического контакта, диагностики и прогнозирования поведения, гибкость и адаптивность. На основе проведенного анализа предлагаются рекомендации по оптимизации системы подготовки и повышения квалификации сотрудников дежурных частей, направленные на повышение их коммуникативной компетентности и эффективности работы. Статья будет полезна сотрудникам правоохранительных органов, руководителям и преподавателям образовательных организаций, занимающихся подготовкой специалистов в области обеспечения правопорядка.

**Ключевые слова:** коммуникативная компетентность, дежурная часть, повышение квалификации, профессиональное обучение, сотрудники полиции, профессиональная компетентность.

Сотрудники дежурных частей правоохранительных органов ежедневно сталкиваются с большим количеством людей, находящихся в различных эмоциональных состояниях и с разными проблемами. Успешное выполнение служебных обязанностей во многом зависит от уровня развития их коммуникативной компетентности – способности эффективно взаимодействовать с гражданами, понимать их потребности, строить конструктивный диалог и принимать обоснованные решения в сложных ситуациях. Однако специфические условия работы в дежурных частях (постоянный стресс, ненормированный рабочий день, контакт с лицами, находящимися в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, агрессивными или дезориентированными гражданами) предъявляют особые требования к коммуникативным навыкам данной группы сотрудников.

Специфика коммуникативной деятельности в дежурных частях

- Многозадачность: Сотрудники одновременно обрабатывают множество поступающих звонков и сообщений, при этом необходимо важно уметь быстро оценивать ситуацию и принимать эффективные решения в условиях дефицита времени.

- Высокий уровень стресса: Постоянный контакт с людьми, находящимися в кризисных ситуациях, требует высокой стрессоустойчивости и умения сохранять спокойствие и самообладание.

- Необходимость работы в условиях неопределенности: Информация, поступающая от заявителей, часто неполная или противоречивая, что требует умения задавать уточняющие вопросы и анализировать полученные данные.

- Коммуникация должна соответствовать правовым нормам и этическим стандартам. Сотрудники дежурных частей должны уметь грамотно разъяснять гражданам их права и обязанности.

- Работа с конфликтными ситуациями: Сотрудники дежурных частей часто сталкиваются с агрессивными и конфликтными лицами, поэтому им необходимо владеть навыками деэскалации конфликтов и предотвращения насилия.

А.И. Сергиенко, в исследованиях посвященных проблемам коммуникативной компетентности сотрудников органов внутренних дел отмечает, что «приблизительно в 85% случаев использования сотрудником ОВД своих прав возникают конфликтные ситуации, в том числе в 16,8% -выражающиеся в открытом неповиновении» [5].

Наиболее полное определение коммуникативной компетентности сотрудников полиции отражено в трудах Е.А. Попоой и И.Д. Белоновской, которые считают, что «коммуникативная компетентность будущего сотрудника полиции представляет собой профессионально-личностное качество, интегрирующее профессиональные знания, умения и ценности, определяющие готовность к решению служебно-должностных задач позитивного взаимодействия с населением в целях обеспечения правопорядка» [4].

Похожего мнения придерживается и А.В. Гайнуллина, которая, кроме того, отмечает что к структуре коммуникативной компетентности относятся «способность человека адекватно оценивать себя, свое место среди других людей; способность правильно определять личностные особенности и эмоциональные стояния партнеров по общению; способность прогнозировать межличностные события; способность выбирать и осуществлять адекватные способы обращения с окружающими» [1].

Ряд авторов отмечают, что коммуникативная компетентность связана с психологической готовностью к преодолению препятствий, возникающих в процессе интеракции. Здесь важно, насколько субъект способен осознать характер затруднений, различить и персонифицировать их, ассоциировать с ранее пережитым в личном опыте общения [3].

Как справедливо отмечают авторы, для формирования компетентных кадров необходимо наличие отлаженной системы обучения и профессиональной подготовки сотрудников, что в свою очередь предполагает внедрение эффективных способов и методов овладения новыми знаниями, умениями, приобретения новых навыков [2].

На основе анализа научной литературы посвященной профессиональной подготовке сотрудников полиции можно сформулировать вывод о том, что на развитие коммуникативной компетентности сотрудников дежурных частей влияют следующие факторы:

- Профессиональная подготовка: Использование в процессе обучения современных образовательных технологий и интерактивных методов обучения.

- Опыт работы: Практический опыт работы в дежурной части позволяет сотрудникам наработать навыки эффективного общения и адаптироваться к специфике работы.

- Психологические особенности: Индивидуальные особенности личности, такие как стрессоустойчивость, эмпатия, способность к саморегуляции, влияют на эффективность коммуникативной деятельности.

- Организационная культура: Атмосфера в коллективе, наличие системы обратной связи и возможности для профессионального роста оказывают влияние на мотивацию и эффективность работы.

В процессе обучения сотрудников полиции приоритетное внимание следует уделить развитию социально-ориентированных навыков и коммуникативной компетентности. Это включает в себя:

- Развитие навыков активного слушания: Умение внимательно слушать собеседника, задавать уточняющие вопросы и проявлять эмпатию.

- Владение навыками невербальной коммуникации: Умение интерпретировать невербальные сигналы.

- Развитие навыка ведения переговоров: Умение договариваться, находить компромиссы и достигать взаимовыгодных решений.

- Конфликтологическая компетентность: Умение конструктивно разрешать конфликтные ситуации.

- Навыки выстраивания эффективной коммуникации: умение убеждать, проводить профилактические беседы.

- Установление психологического контакта: Создание доверительных отношений, преодоление коммуникативных и психологических барьеров.

- Диагностика и прогнозирование: Распознавание неискренности, верификации ложной информации по вербальным и невербальным сигналам, предвидение агрессивных намерений на основе вербальных и невербальных сигналов.

- Гибкость и адаптивность: Умение эффективно реагировать на обратную связь, разрабатывать и применять оптимальные стратегии поведения.

- Эмоциональное управление: Оказание помощи в стабилизации эмоционального состояния граждан.

Важно помнить, что развитие коммуникативных навыков - это длительный процесс, требующий терпения и настойчивости. Представленные навыки критически важны для

эффективного взаимодействия сотрудников полиции с гражданами. Развитие коммуникативной компетентности сотрудников дежурных частей – задача первостепенной важности. Только комплексный подход, учитывающий все перечисленные факторы и направленный на целенаправленное формирование необходимых навыков, позволит обеспечить эффективное взаимодействие с населением и поддержание правопорядка.

### Список литературы

1. Гайнуллина А.В. Проблемы развития коммуникативной компетентности сотрудников ОВД // Вестник Московского университета МВД России. 2020. № 1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/problemy-razvitiya-kommunikativnoy-kompetentnosti-sotrudnikov-ovd> (дата обращения: 08.03.2025).
2. Кочесокова З.Х., Машекуашева М.Х. Коммуникативные компетенции сотрудников полиции как фактор эффективности профессиональной деятельности // Современные наукоемкие технологии. 2014. № 4. С. 167-168. URL: <https://top-technologies.ru/ru/article/view?id=34602> (дата обращения: 08.03.2025).
3. Недбаева С.В., Недбаев Д.Н., Ткаченко В.В. Коммуникативная компетентность: содержание и структура // Здоровье и образование в XXI веке. 2017. № 12. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/kommunikativnaya-kompetentnost-soderzhanie-i-struktura> (дата обращения: 08.03.2025).
4. Попова Е.А., Белоновская И.Д. Развитие социально-коммуникативной компетентности будущих сотрудников полиции: педагогическая модель и смарт – реализация // Современные проблемы науки и образования. 2014. № 5. URL: <https://science-education.ru/ru/article/view?id=14569> (дата обращения: 08.03.2025).
5. Сергиенко А.С. О формировании коммуникативной компетентности в ситуациях общения сотрудников органов внутренних дел с гражданами // E-Scio. 2020. № 11 (50). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/o-formirovanii-kommunikativnoy-kompetentnosti-v-situatsiyah-obscheniya-sotrudnikov-organov-vnutrennih-del-s-grazhdanami> (дата обращения: 08.03.2025).

# THE PECULIARITIES OF THE DEVELOPMENT OF THE COMMUNICATIVE COMPETENCE OF POLICE OFFICERS ON DUTY

**Khorolskiy Vladimir Vitalievich**

PhD in Pedagogical Sciences, Associate Professor,  
Senior Lecturer of the Department of Tactical and Special Training, Rostov Law Institute of  
the Ministry of Internal Affairs of Russia,  
Rostov-on-Don, Russian Federation

**Khalilullin Fail Fargatovich**

PhD in Psychology, Associate Professor,  
Associate Professor of the Department of Physical Training,  
Kazan Law Institute of the Ministry of Internal Affairs of Russia,  
Kazan, Russian Federation

**Khamitov Ainur Rasimovich**

Senior Lecturer of the Department of Special Training,  
Ufa Law Institute of the Ministry of Internal Affairs of Russia,  
Ufa, Russian Federation;  
Police Major

**Merkazova Valentina Anatolyevna**

Lecturer of the Department of Special Disciplines,  
Crimean Branch,  
Krasnodar University of the Ministry of Internal Affairs of Russia,  
Simferopol, Russian Federation;  
Police Major

**Abstract.** This article is devoted to the analysis of factors determining the level of communicative competence of law enforcement officers on duty, as well as the necessary skills for the effective performance of official duties. The paper examines the influence of practical experience, individual psychological characteristics of employees, leadership style and organizational culture on the formation and development of their communication skills. The authors describe in detail the specific requirements for communicative competence in the work environment of the duty station, such as multitasking, working under stress, and interacting with conflicted individuals. The authors identify the key communication skills required by police officers on duty to successfully interact with the public: persuasion skills and establishing psychological contact, diagnosing and predicting behavior, flexibility and adaptability. Based on the analysis, recommendations are proposed for optimizing the system of training and advanced training of staff on duty, aimed at improving their communicative competence and work efficiency. The article will be useful to law enforcement officers, heads and teachers of educational organizations engaged in training specialists in the field of law enforcement.

**Keywords:** communicative competence, duty station, advanced training, professional training, police officers, professional competence.

## References

1. Gaynullina A.Y. Problems of development of communicative competence of employees of the Department of Internal Affairs // Bulletin of the Moscow University of the Ministry of Internal Affairs of Russia. 2020. No. 1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/problemy-razvitiya-kommunikativnoy-kompetentnosti-sotrudnikov-ovd> (date of reference: 03/08/2025).

2. Kochesokova Z.Kh., Mashekuasheva M.Kh. Communicative competencies of police officers as a factor of effective professional activity // Modern high-tech technologies. 2014. No. 4. P. 167-168. URL: <https://top-technologies.ru/ru/article/view?id=34602> (date of request: 03/08/2025).
3. Nedbayeva S. V., Nedbaev D. N., Tkachenko V. V. Communicative competence: content and structure // Health and education in the XXI century. 2017. No. 12. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/kommunikativnaya-kompetentnost-soderzhanie-i-struktura> (date of reference: 03/08/2025).
4. Popova E.A., Belonovskaya I.D. Development of social and communicative competence of future police officers: pedagogical model and smart implementation // Modern problems of science and education. 2014. No. 5. URL: <https://science-education.ru/ru/article/view?id=14569> (date of request: 03/08/2025).
5. Sergienko A.S. On the formation of communicative competence in situations of communication between law enforcement officers and citizens // E-Scio. 2020. No. 11 (50). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/o-formirovanii-kommunikativnoy-kompetentnosti-v-situatsiyah-obscheniya-sotrudnikov-organov-vnutrennih-del-s-grazhdanami> (date of request: 03/08/2025).