

Ссылка для цитирования этой статьи:

Караваяев А.А., Линевиц Я.В., Нурлыев Р.Р., Литвиненко А.А., Темиркаяева Л.Н. Развитие коммуникативной и конфликтологической компетентности сотрудников полиции// Human Progress. 2025. Том 11, Вып. 4. С. 23. URL: http://progress-human.com/images/2025/Tom11_4/Karavaev.pdf DOI 10.46320/2073-4506-2025-4a-29.

РАЗВИТИЕ КОММУНИКАТИВНОЙ И КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ СОТРУДНИКОВ ПОЛИЦИИ

Караваяев Александр Александрович

кандидат юридических наук, доцент,
доцент кафедры административной деятельности органов внутренних дел,
Воронежский институт МВД России,
г. Воронеж, Российская Федерация;
подполковник полиции

Линевиц Ян Владимирович

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

Нурлыев Рамис Рафизович

преподаватель цикла кинологии,
Уфимская школа по подготовке специалистов-кинологов МВД России,
г. Уфа, Российская Федерация;
лейтенант полиции

Литвиненко Александр Александрович

преподаватель кафедры тактико-специальной подготовки,
Ростовский юридический институт МВД России,
г. Ростов-на-Дону, Российская Федерация;
лейтенант полиции

Темиркаяева Ленура Наримановна

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

Аннотация. Настоящая статья рассматривает критическую проблему развития коммуникативной компетентности сотрудников полиции в контексте их возрастающей роли в социальной работе и частого взаимодействия с населением в сложных и стрессовых ситуациях. Авторы подчеркивают, что дефицит коммуникативных навыков у полицейских

приводит к эскалации конфликтов, неправильной оценке ситуаций, нарушениям прав граждан и снижению доверия к правоохранительным органам. Исследование опирается на определение коммуникативной компетентности, включающее не только личностные свойства, обеспечивающие успешное решение коммуникативных задач, но и знание социальных норм и способность к взаимодействию с гражданами. Авторы приводят статистические данные, свидетельствующие о высокой частоте конфликтных ситуаций во взаимодействии полиции с правонарушителями. Авторы анализируют конфликтоустойчивость как специфическое проявление психологической устойчивости, выделяя ключевые компоненты: психологическую устойчивость, навыки разрешения конфликтов и саморегуляцию эмоционального состояния. Статья описывает существующие методы обучения коммуникативным навыкам в программах подготовки сотрудников полиции, включая изучение теории коммуникации, методик ведения переговоров и деэскалации конфликтов, а также применение ролевых игр и симуляционного обучения для отработки практических навыков.

Ключевые слова: коммуникативная компетентность, сотрудники полиции, профессиональная подготовка, конфликтная коммуникация, эмпатия, деэскалация конфликтов.

Современная полиция выступает не только как орган правопорядка, но и как ключевой участник социальной работы, часто взаимодействующий с различными группами населения в сложных и стрессовых ситуациях. Эффективность деятельности полицейских во многом зависит от уровня их коммуникативной компетентности - способности понимать, интерпретировать и адекватно реагировать на вербальные и невербальные сигналы, строить конструктивный диалог, решать конфликты мирным путем. Дефицит коммуникативных навыков может привести к эскалации конфликтов, неправильной оценке ситуации, нарушениям прав граждан и, как следствие, снижению доверия к полиции со стороны граждан. Поэтому развитие коммуникативной компетентности будущих сотрудников полиции является одной из приоритетных задач их профессиональной подготовки.

Авторы Кочесокова З.Х., Машекуашева М.Х. дают следующее определение коммуникативной компетентности: «Это личностные свойства, позволяющие сотруднику успешно решать коммуникативные задачи (устанавливать и поддерживать психологический контакт с различными категориями граждан, умение внимательно слушать, доходчиво и понятно объяснять, структурировать и объективно оценивать полученную информацию, способность располагать к себе людей); также необходимо знание социальных норм, позволяющих

сотруднику ориентироваться с ситуации коммуникативного взаимодействия, поведенческую способность реализации коммуникативного плана» [1].

Исследователи, изучающие проблему взаимодействия сотрудников полиции с гражданами отмечают, что в 85% случаев взаимодействия с правонарушителями возникают конфликтные ситуации, в том числе в 16,8% - выражающиеся в открытом неповиновении [4]. В связи с чем наиболее необходимым направлением развития коммуникативной компетентности является развитие умения общения в случаях конфликтного взаимодействия.

Анализируя конфликтоустойчивость человека в целом, можно отметить, что она является специфическим проявлением психологической устойчивости. Под конфликтоустойчивостью, с одной стороны, понимается способность личности в критических ситуациях неконфликтно разрешать возникающие внутренние и внешние противоречия по актуальным вопросам жизнедеятельности [2]. Конфликтологическая устойчивость включает в себя следующие компоненты:

- Психологическая устойчивость, т.е. способность сохранять психологическое равновесие и эффективное функционирование в условиях стресса, трудностей, негативных внешних и внутренних воздействий. Это не просто отсутствие стресса, а способность адаптироваться к изменениям, эффективно справляться с вызовами и восстанавливаться после негативного опыта.

- Навыки разрешения конфликтов: знание различных стратегий и методов разрешения конфликтов (компромисс, сотрудничество, избегание, приспособление, конкуренция), умение выбирать наиболее подходящую стратегию в конкретной ситуации.

- Саморегуляция: способность контролировать свое поведение и эмоциональное состояние, управлять стрессом и предотвращать выгорание.

Нередко конфликтные ситуации между сотрудниками полиции и гражданами возникают в результате откровенных провокаций в адрес полицейских. Так, как справедливо отмечает Е.А. Попова и И.Д. Белоновская «появилась необходимость развития умений взаимодействия с блогерами. Исследования авторов показывают, что 15 % опрошенных сотрудников полиции имели опыт подобного конфликтного взаимодействия. Вместе с тем опрошенные сотрудники полиции отмечают необходимость развития навыков взаимодействия со СМИ в целях создания позитивного образа полицейского (отметили 52 % опрошенных) [3].

Развитие коммуникативной компетентности сотрудников полиции – это сложная задача, требующая комплексного подхода. Эффективность работы полиции напрямую зависит

от способности ее сотрудников эффективно общаться с различными группами населения, коллегами и представителями других организаций.

В настоящее время в программах подготовки сотрудников полиции используются различные методы обучения коммуникативным навыкам: изучение основ психологии общения, теорий коммуникации, методик ведения переговоров, принципов деэскалации конфликтов. Применение в образовательном процессе ролевых игр и методов симуляционного обучения: позволяют отработать практические навыки общения в различных ситуациях, включая конфликтные и стрессовые. Помогают в развитии коммуникативных навыков и наблюдение за работой опытных сотрудников, участие в оперативно-служебной деятельности под контролем наставников.

Развитие коммуникативной компетентности заключается в выработке необходимых умений и навыков профессионального общения в различных ситуациях, возникающих в процессе служебной деятельности. Для удачного тренинга коммуникативных умений используют обучающие семинары, групповые дискуссии, деловые игры и др. [5].

В целом рассматривая направления развития коммуникативной компетентности сотрудников полиции можно выделить следующие направления работы:

- управление конфликтами: обучение стратегиям разрешения конфликтов, методам деэскалации напряженных ситуаций, умению находить компромиссы и управлять своим эмоциональным состоянием.

- развитие навыков вербальной коммуникации: отработка техники эффективной речи, умение ясно и лаконично формулировать свои мысли, использование убеждающей речи, а также избегание профессионального жаргона в общении с гражданским населением.

- обучение навыкам невербальной коммуникации: понимание языка тела, контроль собственной мимики и жестов, интерпретация невербальных сигналов собеседника.

- развитие межкультурной коммуникации: понимание культурных особенностей различных групп населения.

- коммуникация в стрессовых ситуациях: отработка навыков общения в экстремальных условиях, обучение навыком саморегуляции эмоционального состояния.

Таким образом, развитие коммуникативной компетентности сотрудников полиции - сложная и многогранная задача, решение которой требует междисциплинарного подхода и интеграции знаний из различных научных областей. Предложенные стратегии направлены на повышение эффективности подготовки и способствуют формированию профессионалов, способных эффективно взаимодействовать с населением, решать конфликты мирным путем и поддерживать доверие к правоохранительным органам.

Список литературы

1. 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: 16.04.2025).
2. Солдатов Н.Ф., Гречаный С.А. Актуальные вопросы формирования конфликтологической составляющей профессиональной культуры сотрудников патрульно-постовой службы полиции // Закон и право. 2024. № 5. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/aktualnye-voprosy-formirovaniya-konfliktologicheskoy-sostavlyayushey-professionalnoy-kultury-sotrudnikov-patruлно-postovoy-sluzhby> (дата обращения: 16.04.2025).
3. 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: 16.04.2025).
4. 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: 16.04.2025).
5. Шувалов А.П., Гречаный С.А., Фасхутдинова А.В. Актуальные вопросы формирования коммуникативной компетентности сотрудников полиции в современных условиях // Закон и право. 2024. № 7. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/aktualnye-voprosy-formirovaniya-kommunikativnoy-kompetentnosti-sotrudnikov-politsii-v-sovremennyh-usloviyah> (дата обращения: 16.04.2025).

DEVELOPMENT OF COMMUNICATIVE AND CONFLICTOLOGICAL COMPETENCE OF POLICE OFFICERS

Karavaev Aleksandr Aleksandrovich

Candidate of Law, Associate Professor,
Associate Professor of the Department of Administrative Activities of Internal Affairs
Bodies,

Voronezh Institute of the Ministry of Internal Affairs of Russia,
Voronezh, Russian Federation;
Police Lieutenant Colonel

Linevich Yan Vladimirovich

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

Nurlyev Ramis Rafizovich

Lecturer of the Cynology Cycle,
Ufa School for Training Cynologist Specialists of the Ministry of Internal Affairs of Russia,
Ufa, Russian Federation;
Police Lieutenant

Litvinenko Aleksandr Aleksandrovich

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;
Police Lieutenant

Temirkayaeva Lenura Narimanovna

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

Annotation. This article examines the critical problem of developing the communicative competence of police officers in the context of their increasing role in social work and frequent interaction with the public in difficult and stressful situations. The authors emphasize that the lack of communication skills among police officers leads to an escalation of conflicts, incorrect assessment of situations, violations of citizens' rights and a decrease in trust in law enforcement agencies. The research is based on the definition of communicative competence, which includes not only personal qualities that ensure successful solution of communicative tasks, but also knowledge of social norms and the ability to interact with citizens. The authors provide statistical data indicating a high frequency of conflict situations in police interaction with offenders. The authors analyze conflict tolerance as a specific manifestation of psychological stability, highlighting the key components: psychological stability, conflict resolution skills, and emotional self-regulation. The article describes the existing methods of teaching communication skills in police training programs, including the study of communication theory, negotiation and conflict de-escalation techniques, as well as the use of role-playing games and simulation training to practice practical skills.

Keywords: communicative competence, police officers, professional training, conflict communication, empathy, conflict de-escalation.

References

1. Kochesokova Z.Kh., Mashekuasheva M.Kh. Communicative competencies of police officers as a factor in the effectiveness of professional activity // *Modern science-intensive technologies*. 2014. No. 4. P. 167-168. URL: <https://top-technologies.ru/ru/article/view?id=34602> (date of access: 16.04.2025).
2. Soldatov N.F., Grechany S.A. Actual issues of formation of the conflictological component of the professional culture of employees of the patrol and post police service // *Law and Right*. 2024. No. 5. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/aktualnye-voprosy-formirovaniya-konfliktologicheskoy-sostavlyayushey-professionalnoy-kultury-sotrudnikov-patrolno-postovoy-sluzhby> (date of access: 16.04.2025).
3. 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 access: 16.04.2025).
4. Sergienko A.S. On the formation of communicative competence in situations of communication between employees of internal affairs bodies 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 access: 16.04.2025).
5. Shuvalov A.P., Grechany S.A., Faskhutdinova A.V. Actual issues of formation of communicative competence of police officers in modern conditions // *Law and Right*. 2024. No. 7. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/aktualnye-voprosy-formirovaniya-kommunikativnoy-kompetentnosti-sotrudnikov-politsii-v-sovremennyh-usloviyah> (date of access: 16.04.2025).