



## ФОРМИРОВАНИЕ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНЦИИ У СЛУШАТЕЛЕЙ ПЕРВОНАЧАЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ

**Улбосын Жанатаева,**  
профессор Института профессионального обучения Академии,  
доктор политических наук, советник юстиции

**Как уже было неоднократно отмечено, для эффективного обучения слушателей специалитета разработаны программы обучения с учетом специфики их деятельности, с включением основных видов компетенций.**

Рассмотрим значение и роль такой компетенции, как коммуникативная.

Коммуникативная компетенция – это способность конструктивно общаться с гражданами, уметь публично выступать, владеть техниками убеждения, устанавливать доверительные отношения, управлять собственными эмоциями в кризисных ситуациях.

Включение данной компетенции в программу первоначального профессионального обучения обусловлено двумя причинами.

**Первая.** Президент Казахстана К. Токаев в Послании народу 1 сентября 2020 года обозначил задачу для сотрудников правоохранительных органов «уметь налаживать контакт, вести конструктивный диалог». «Нынешняя ситуация в стране предъявляет новые требования к правоохранительным органам, которые должны идти навстречу запросам граждан. Важно научить сотрудников правоохранительных органов вести открытый диалог с людьми. Поэтому направление должно стать приоритетным в системе подготовки и подбора кадров» [1].

Какими навыками в современном мире должен обладать профессионал, квалифицированный сотрудник, в том числе, работающий в правоохранительной системе, стоящий на страже правопорядка?

Как считают международные эксперты в области образования «в XXI веке акценты смещаются в сторону умения критически мыслить, способности к взаимодействию и коммуникации. Поэтому учебные программы должны быть направлены на развитие критического мышления, коммуникативных навыков, творческой изобретательности и навыков взаимодействия, потому что наиболее востребованными сегодня оказываются способности к выстраиванию межличностных отношений» [2].

**Следовательно, вторая причина – это требование современных реалий.**

Сотрудник правоохранительных органов наряду с профессиональными навыками (*hard skills*) должен уметь общаться с различными категориями граждан, мобильно реагировать в кризисных ситуациях и принимать эффективные решения. Это так называемые *soft skills*, означающие «гибкие» навыки, связанные с личными качествами, иными словами – коммуникабельность, стрессоустойчивость, умение убеждать, публично выступать и т.п. «Ученые из Гарварда и Стэнфорда выяснили, что «гибкие» навыки – это 85% успеха человека в профессии, а «жесткие» – *hard* составляют 15%» [3].

В коммуникативные компетенции входят:

## 1 | КОМАНДООБРАЗОВАНИЕ

Обучение по данному курсу проводится на первой неделе в интерактивном формате. Данный курс направлен на формирование умений и навыков командной работы, взаимовыручки, сплоченности, развитию эмпатии. Слушатели знакомятся со спецификой корпоративного менеджмента, познают эффективные инструменты управления.

## 2 | ИМИДЖ СОТРУДНИКА ПРАВООХРАНИТЕЛЬНОЙ СЛУЖБЫ. ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ.

Цель данного курса – привитие обучающимся чувства уважения к правам и свободам человека, верности долгу и отечеству.

## 3 | ЭФФЕКТИВНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Один из запоминающихся слушателями курсов, направленный на изучение методов конструктивного общения. К примеру, эффективными техниками коммуникаций являются разработки американских специалистов Дж. Гриндера и Р.Бендлера: нейролингвистическое программирование (НЛП). НЛП – это совокупность инструментов эффективного общения. На занятиях раскрываются методы «считывания» и распознавания психологического состояния собеседника, установления конструктивного контакта и «подстраивания» под собеседника.

Конструктивное общение невозможно без знаний особенностей человека, поэтому будущие сотрудники правоохранительных органов изучают основные психотипы человека и инструменты эффективного общения.

Таким образом, курс эффективных коммуникаций способствует формированию навыков конструктивного общения, установления доверительных отношений с гражданами.

## 4 | ОРАТОРСКОЕ МАСТЕРСТВО

Сегодня умение сотрудника правоохранительных органов общаться с людьми, в том числе осуществлять прием граждан, вести разъяснительную работу с населением и т.п. является важным фактором профессиональной компетенции, и в результате – вышеуказанные умения способствуют формированию доверия граждан к правоохранительной системе. Публичное выступление, являясь разновидностью коммуникаций, позволяет влиять на граждан, склоняя их к необходимым действиям. На занятиях слушатели знакомятся с «алгоритмом» публичных выступлений, отрабатывают эффективные «самопрезентации», техники убеждающих выступлений и словесной импровизации.

## 5 | КОНФЛИКТЫ. УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ

Данный курс направлен на изучение особенностей, закономерностей конфликтных ситуаций, причин их возникновения в современных условиях. На занятиях по этому курсу особое внимание уделяется теме «ведению переговоров», в том числе работе с деструктивно-настроенными категориями граждан. В этом случае раскрывается специфика работы сотрудника правоохранительных органов. На практических занятиях отрабатываются базовые техники ведения переговоров в кризисных ситуациях.

Занятия по модулю «коммуникативные компетенции» проходят в форме лекций (не более 30% от общего количества часов) и практических занятий (в форме деловой игры, решении кейсовых задач, анализа видеороликов реальных событий).

Таким образом, в результате обучения навыкам коммуникативной компетенции слушателям прививаются знания и навыки эффективного общения с населением, а главное – формируются сотрудники нового формата, способные справляться с современными вызовами, что в результате будет способствовать эффективности их профессиональной деятельности и повышению доверия населения к правоохранительным органам в целом [4].

### Список литературы:

1. Послание Главы государства Касым-Жомарта Токаева народу Казахстана. 1 сентября 2020 года «Казахстан в новой реальности: время действий». // [https://.akorda.kz>addresses\\_of\\_president>poslanie-glavy-gosudarstva-kasym-zhomarta-tokaeva-narodu-kazakstana-1-sentyabrya-2020-g](https://.akorda.kz>addresses_of_president>poslanie-glavy-gosudarstva-kasym-zhomarta-tokaeva-narodu-kazakstana-1-sentyabrya-2020-g).
2. Навыки XXI века: новая реальность в образовании // <https://intalent.pro/article/navyki-xxi-veka-novaya-realnost-v-obrazovanii.html>.
3. Что такое soft skills // <https://trends.rbc.ru/trends/education/5e90743f9a7947ca3bbb6523>.
4. Байжанов У.С., Жанатаева У.К., Хисамутдинова Э.Р. Стандарты поведения. Морально-этические аспекты (практическое руководство). – Астана, 2017.