

DOI: 10.12731/2658-4034-2022-13-4-44-57

УДК 378.046.4

КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ПРИНУДИТЕЛЬНОГО ИСПОЛНЕНИЯ И ОСОБЕННОСТИ ЕЁ ФОРМИРОВАНИЯ

Э.В. Прицкер, В.А. Капустина

Состояние вопроса. Дестабилизация экономики и рост социальной напряженности могут являться причиной роста неплатежей со стороны населения, что приводит к усилению нагрузки на службу судебных приставов, чья работа предполагает активное взаимодействие с населением в стрессовой ситуации. Вне зависимости от занимаемой должности сотрудники органов принудительного исполнения осуществляют межличностное общение с коллегами, сторонами исполнительного производства, руководством, гражданами.

Проблема исследования заключается в недостаточной изученности коммуникативной составляющей в структуре профессиональной компетентности сотрудников органов принудительного исполнения.

Метод исследования – теоретический анализ.

Результаты. На основе проведенного обзора литературы авторами выделены коммуникативные компетенции, которыми должны владеть сотрудники органов принудительного исполнения для эффективной служебной деятельности: ключевые (межкультурная и межведомственная коммуникация), базовые (эффективная устная и письменная коммуникация с разными категориями граждан, предполагающая применение грамотных и вежливых формулировок) и специальные (умение управлять конфликтом с учетом этики делового общения и действующих законодательных норм) компетенции. Отмечается, что формирование коммуникативной компетентности сотрудников органов принудительного исполне-

ния должно осуществляться с использованием психологических тренингов и дистанционных форм обучения, при этом коммуникативная составляющая профессиональной компетентности сотрудников органов принудительного исполнения тесно связана с ее юридической спецификой.

Ключевые слова: коммуникативная компетентность; ФССП; органы принудительного исполнения; судебные приставы; служба судебных приставов; общение; взаимодействие; речь; этика; снижение конфликтности

COMMUNICATIVE COMPETENCE OF EMPLOYEES OF ENFORCEMENT BODIES AND FEATURES OF ITS FORMATION

E.V. Pritsker, V.A. Kapustina

Background. *The destabilization of the economy and the growth of social tension can be a cause of an increase in non-payments from the population. It leads to an increase in the burden on the bailiff service, whose work involves active interaction with the population in a stressful situation. Regardless of their position, employees of enforcement bodies carry out interpersonal communication with colleagues, parties to enforcement proceedings, management, and citizens.*

The research problem *is in the lack of knowledge of the communicative component in the structure of professional competence of employees of enforcement agencies.*

Research method – *theoretical analysis.*

Results. *Based on the review of the literature, the authors identified the communicative competencies that bailiffs must possess for effective performance: key (intercultural and interdepartmental communication), basic (effective oral and written communication with different categories of citizens, involving the use of competent and polite language) and special (the ability to manage conflict with taking into account the ethics of business communication and current legislative norms) competencies. It*

is noted that the formation of the communicative competence of bailiffs should be carried out using psychological training and distance learning, while the communicative component of the professional competence of employees of enforcement agencies is closely related to its legal specifics.

Keywords: *communicative competence; bailiffs; service; communication; interaction; speech; ethics; conflict reduction*

Введение

Современные условия развития российского общества предъявляют повышенные требования к эффективности и качеству выполнения служебных обязанностей сотрудниками органов принудительного исполнения, в том числе в связи с переходом в 2020 году службы в структуру правоохранительных органов.

Пристальное внимание к коммуникативной компетентности обусловлено как спецификой деятельности сотрудников органов принудительного исполнения, так и ежегодным увеличением количества исполнительных документов, предъявляемых в службу судебных приставов.

Профессиональная деятельность сотрудников органов принудительного исполнения подразумевает осуществление непосредственного взаимодействия с людьми. Вне зависимости от занимаемой должности сотрудники органов принудительного исполнения осуществляют межличностное общение с коллегами, сторонами исполнительного производства, руководством, гражданами.

В то же время специфика коммуникативной составляющей сотрудников органов принудительного исполнения остается вне фокуса научных исследований, акцент в которых смещен на анализе личностных особенностей юристов в целом или сотрудников правоохранительных органов.

Для сотрудников органов принудительного исполнения, как отмечают Е.С. Пяткина и др. [12], характерны обширные полномочия по охране и сопровождению судебных процессов, владение боевыми видами искусств, а также оружием, что требует развитой психологической стабильности, умения взаимодействовать с представителями

разных социальных групп, навыков прогнозирования и управления конфликтными ситуациями при общении с гражданами и коллегами, умения в стрессовых условиях быстро принимать решение и реагировать на служебные задачи. С учетом вышесказанного, профессиональная деятельность сотрудников органов принудительного исполнения должна опираться на формирование профессионально-этических отношений и служебно-профессиональных коммуникаций, что предполагает актуальность изучения специфики коммуникативной компетентности данного вида государственной службы.

Развитие коммуникативной компетентности в перспективе дает возможность сотрудникам органов принудительного исполнения предвидеть результат предстоящего общения с коллегами, с лицами, уклоняющимися от исполнения требований исполнительных документов, уметь выявлять ложь, структурировать и объективно оценивать полученную информацию, располагать к себе людей, управлять собственным эмоциональным состоянием.

Основная часть

Для сотрудников органов принудительного исполнения коммуникативные компетенции необходимы для общения и взаимодействия со смежными структурами, ведения диалога с большим количеством граждан, работы в суде, исполнения требований исполнительных документов, а также при работе с большим объёмом документации, законодательных нормативных актов. Система «человек-человек» подразумевает умение сотрудников правоохранительных органов, к которым относится теперь и служба судебных приставов, общаться с различными психотипами людей, знать основы уставной службы, подчиняться вышестоящему руководству, соблюдать субординацию [15].

Специалисты при этом отмечают определенную специфику коммуникативной компетентности сотрудников службы судебных приставов. В частности, по мнению В.Е. Лапшина, Е.А. Винарчик, для судебных приставов характерна работа в условиях межкультурной коммуникации [8], С.Е. Захарова, З.Г. Устаев говорят о выраженно-

сти у сотрудников службы профессионального выгорания, деформации личности в сочетании с умением быстро адаптироваться к возникающим трудностям [4], при этом Н.Р. Ерусланова, Р.В. Сайфуллин говорят о наличии связи эффективности коммуникации и мотивации к качественному выполнению служебных компетенций [3].

В.С. Малышева рассматривает компетентность специалиста как «способность преобразовывать свои знания и опыт таким образом, чтобы решать производственные задачи со стабильно гарантированной успешностью» [9]. Из этого следует, что понятие профессиональной компетентности, помимо общей совокупности профессиональных представлений, включает в себя еще и предвидение последствий применения конкретного способа воздействия, уровень умений и достижения в практическом применении знаний

По мнению В.Ф. Родина, В.Л. Цветкова [13, с. 278], особенно коммуникативной компетентности сотрудников ОВД РФ заключаются в:

- функциях оценки своих профессиональных качеств, идентификации себя в государственной службе;
- навыках оценки личностных характеристик граждан, с которым взаимодействуют сотрудники органов принудительного исполнения, понимании их эмоции, предугадывании поведенческих факторов;
- умении прогнозировать контакты и взаимодействие;
- в навыках предпринимать меры по сглаживанию конфликтных ситуаций при исполнении служебных обязанностей.

К одному из элементов коммуникативной компетентности сотрудников органов принудительного исполнения можно отнести пользование электронными ресурсами, предполагающее взаимодействие с различными госструктурами, учреждениями смежного уровня.

З.Х. Кочесокова, М.Х. Машекуашева выделяют следующие группы коммуникативных компетенций у сотрудников полиции [7]:

1) Ключевые компетенции, которые содержательно близки к метакомпетенциям или общекультурным навыкам, позволяющим взаимодействовать в социальной сфере, применять ценностные,

культурные качества, адаптироваться к возникающим изменениям в жизни.

2) Базовые компетенции, которые заключаются в формировании профессиональных навыков, повышении самоактуализации, образовательных компетенций, формирования коммуникативных навыков, умений организовывать свою рабочую деятельность.

3) Специальные компетенции, которые опираются на управленческие функции, умения прогнозирования, планирования, аналитическую деятельность, формирование мотивационной системы, развитие и карьерный рост.

Таким образом, можно сделать вывод, о том, что коммуникативная компетентность сотрудников органов принудительного исполнения имеет свою специфику, обусловленную содержанием профессиональной деятельности, проявляющуюся на 3 уровнях коммуникативных компетенций: ключевом, базовом и специальном. С учетом вышесказанного авторы предлагают рассматривать коммуникативную компетентность сотрудников органов принудительного исполнения как формируемую в процессе обучения и работы личностную характеристику, включающую в себя развитые навыки межведомственного и межкультурного взаимодействия, эффективную устную и письменную коммуникацию с разными категориями граждан, умение управлять конфликтом с учетом этики делового общения и действующих законодательных норм.

Формирование коммуникативной компетентности сотрудников органов принудительного исполнения целесообразно внедрять еще на этапе обучения (например, в рамках спецкурса при получении высшего образования), а также в системе профессионального обучения и повышения квалификации с использованием различных методов активного обучения (дискуссия, ролевая игра, моделирование и анализ профессиональных ситуаций, тренинг и пр.).

Г. Флаттен выделяет принципы формирования коммуникативной компетентности общего вида, которые могут быть применены и для сотрудников принудительного исполнения в коллективном взаимодействии [14]:

- Принцип «здесь и сейчас» опирается на активное включение сотрудников в сложившуюся ситуацию, на поиск быстрых решений.
- Принцип принятия. В коллективе каждого сотрудника принимают согласно его устоявшимся особенностям, поведению, привычкам. Заключается в принятии принципов коллектива, устава, дисциплинарных обязательств, поведенческих факторов. Данный принцип позволяет анализировать собственные компетенции, прорабатывать их, также принимать особенности других людей, их потребностей.
- Принцип персонификации высказываний предполагает, что база специалистов выражает готовность подмечать особенности других людей, формировать общие идеи, выделяться из всех сотрудников, привлекать внимание собственными достижениями.
- Принцип ассоциирования языка чувств. Такой способ проработки коммуникативных компетенций опирается на личностное становление эмоций и переживаний, их контроля в момент общения. Также он помогает сформировать правильные суждения о другом человеке.
- Принцип этического общения опирается на вежливость общения, на этику как личностного плана, так и профессиональную, заключается в создании деловых отношений, умении выстраивать диалог, снижать конфликтные ситуации.
- Принцип конфиденциальности заключается в том, что мысли и высказывания каждого сотрудника суверенны. Опираясь на данный признак, можно говорить, что по отношению к формированию коммуникативных компетенций сотрудников органов принудительного исполнения будет право начальника остановить обсуждение личностных особенностей коллектива, что сформирует стимулирующую доверительную систему общения между всеми его членами.

Формирование коммуникативных компетенций, как отмечают М.Х. Машекуашева, Л.А. Геляхова, должно включать проведение

психологических тренингов среди сотрудников, в т.ч. в форме ролевых бесед с разбором конфликтных ситуаций, проблемных моментов с общением с гражданами, опасных ситуаций в определенных моментах [10]. Так, авторами в 2017 году был проведен мастер-класс по техникам совладания со стрессом для психологов службы судебных приставов, на котором были кратко изложены положения когнитивно-поведенческой терапии А. Бека и А. Эллиса, применены техники когнитивно-поведенческой терапии, направленные на управление эмоциями в сложных коммуникативных ситуациях через изменение когнитивных установок с последующим групповым обсуждением.

По мнению М.Н. Прокопьевой, формирование коммуникативной компетенции у государственных служащих (сотрудников органов принудительного исполнения, сотрудников МВД и других смежных структур) происходит со становлением имиджа самого служащего, его чести и долга [11].

М.В. Кларин отмечает, что для повышения уровня коммуникативных компетенций сотрудников применяют следующие образовательные технологии, что может быть применено и для сотрудников органов принудительного исполнения [6]:

- участие специалистов в дистанционных семинарах и конкурсах,
- проведение с сотрудниками открытых мероприятий, вебинаров, тренингов,
- обмен опытом с другими высшими образовательными учреждениями.

В рамках формирования коммуникативной компетентности сотрудников органов принудительного исполнения необходимо сделать также акцент на развитии корпоративных ценностей на службе, повышении уровня сплочённости коллективов сотрудников органов принудительного исполнения [1].

Коллективные формы и методы обучения в службе судебных приставов, ориентированные на приобретение знаний, профессионального опыта зарекомендовали себя с положительной стороны. Так, групповое обучение вновь назначенных сотрудников, благодаря эмоциональному подкреплению и оперативной обратной связи,

способствует скорейшей адаптации на рабочем месте и в должности, что подтверждается снижением количества увольняющихся новых сотрудников в первые полгода работы.

Для развития определенных профессиональных качеств личности (например, стрессоустойчивость, настойчивость и т.п.), расширения коммуникативных возможностей и специальных навыков в службе судебных приставов используются тренинговые занятия, проводимые ежеквартально с разными группами должностей службы судебных приставов в соответствии со спецификой должностей и профессиональной деятельности сотрудников органов принудительного исполнения (руководящий состав, судебные приставы-исполнители, судебные приставы по ОУПДС и др.).

Например, в 2018-2022 гг. с руководящим составом службы в Новосибирской области авторами статьи были проведены интерактивные лекции в смешанном формате (часть сотрудников подключалась дистанционно по внутренним каналам связи с использованием видеосвязи, остальные присутствовали очно), что соответствует современным трендам в образовании [5]. Ниже представлены темы некоторых учебных занятий:

- «Роль руководителя в формировании и укреплении морально-психологического климата»;
- «Управленческие компетенции в структуре личности руководителя»;
- «Действия руководителя в условиях организационных изменений»;
- «Эффективная коммуникация руководителя».

При этом используется практика привлечения как внутренних (действующих), так и внешних специалистов, обладающих специальными знаниями в области коммуникативной компетентности и опытом прикладного применения.

В настоящее время сотрудниками ведомства осуществляется разработка специального курса, состоящего из трех частей (диагностической, теоретической и практической) по развитию коммуникативной компетентности сотрудников органов принудительного

исполнения с учетом специфики профессиональной деятельности службы судебных приставов.

В результате формирования коммуникативной компетентности сотрудников органов принудительного исполнения будет характерным становление:

- речевой деятельности, в т.ч. в форме диалога, умений грамотно и логично выстраивать свою речь, заботиться о профессиональной лексике;
- повышение познавательной сферы, предполагающей работу с большим информационным потоком;
- повышение конфликтной компетентности;
- развитие навыков культурного и толерантного общения с опорой на нормы этикета и уставные документы;
- развитие мотивации судебных приставов на службу.

Таким образом, способы формирования коммуникативной компетентности сотрудников органов принудительного исполнения должны опираться на вариативность методов развития навыков общения с опорой на знания нормативно-правовой базы и этики делового общения при взаимодействии с гражданами и другими государственными структурами.

Заключение

Проведенный теоретический обзор позволяет сделать вывод, что исследование коммуникативной компетентности сотрудников органов принудительного исполнения опирается на подходы к изучению психологических аспектов общения, мотивации, конфликтной компетентности сотрудников в системе «человек-человек» с учетом специфики коммуникации службы судебных приставов с гражданами и смежными государственными структурами.

На основе теоретического анализа литературы авторы предлагают рассматривать коммуникативную компетентность сотрудников органов принудительного исполнения как комплексную личностную характеристику, проявляющуюся в ключевых (межкультурная и межведомственная коммуникация), базовых (эффективная уст-

ная и письменная коммуникация с разными категориями граждан, предполагающая применение грамотных и вежливых формулировок) и специальных (умение управлять конфликтом с учетом этики делового общения и действующих законодательных норм) группах коммуникативных компетенций.

Формирование коммуникативной компетентности сотрудников органов принудительного исполнения должно происходить на этапе первичного обучения, в процессе непосредственного исполнения служебных обязанностей, в рамках системы повышения квалификации, с использованием вариативных методов развития навыков устного и письменного, в т.ч. дистанционного, общения, работы с документацией, и включения основ нормативно-правовой базы в свою речь.

Список литературы

1. Приказ ФССП России от 21.05.2021 № 248 «Об утверждении Кодекса этики и служебного поведения сотрудников органов принудительного исполнения Российской Федерации». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_385622/ (дата обращения: 22.06.2022).
2. Алонцева А.И. Динамика профессиональной успешности судебных приставов-исполнителей средствами психологического тренинга // Человеческий капитал. 2020. № 3 (135). С. 199-207.
3. Ерусланова Н.Р., Сайфуллин Р.В. Взаимосвязь метакогнитивных способностей личности со способами принятия решений с разной степенью риска у работников Федеральной службы судебных приставов // Вестник Башкирского университета. 2018. Т. 23. № 2. С. 571-575.
4. Захарова С.Е., Устаев З.Г. Особенности профессиональных деформаций у судебных приставов // Акмеология. 2017. № 1 (61). С. 124-127.
5. Зинченко А.В., Леонтьева Е.Г. Инновационные методы обучения в условиях интернационализации образования // Вестник Томского государственного университета. 2015. №392. С. 167–174. <https://doi.org/10.17223/15617793/392/28>
6. Кларин М.В. Инновационные модели обучения: Исследование мирового опыта. Монография. М.: Луч, 2016. 640 с.

7. Кочесокова З.Х., Машекуашева М.Х. Коммуникативные компетенции сотрудников полиции как фактор эффективности профессиональной деятельности // *Современные наукоемкие технологии*. 2014. № 4. С. 167-168.
8. Лапшин В.Е., Винарчик Е.А. Особенности проявления толерантности в различных сферах профессиональной деятельности сотрудников федеральных служб, подведомственных министерству юстиции Российской Федерации // *Пенитенциарная наука*. 2019. Т. 13. № 4. С. 563-569.
9. Малышева В.В. Профессиональная компетентность государственных служащих и ее формирование в условиях непрерывного образования // *Известия ВГПУ*. 2007. №1. С. 87-91.
10. Машекуашева М.Х., Геляхова Л.А. Формирование коммуникативной компетентности сотрудников органов внутренних дел с учетом современных психотехнологий // *Пробелы в российском законодательстве*. 2018. №5. URL: <https://www.urvak.ru/articles/probe-vypusk-5-formirovanie-kommunikativnoy-kompet/> (дата обращения: 22.06.2022).
11. Прокопьева М.Н. Проблемы формирования положительного отношения к государственной службе в России // *Скиф*. 2020. №12 (52). С. 277-279.
12. Пяткина Е.С., Гринина Е.С., Рудзинская Т.Ф., Шипова Л.В. Современное состояние исследований личностных качеств сотрудников службы судебных приставов // *Общество: социология, психология, педагогика*. 2020. №12. С. 167-171. <https://doi.org/10.24158/spp.2020.12.31>
13. Родин В.Ф., Цветков В.Л. Коммуникативное общение в профессиональной деятельности сотрудников ОВД РФ // *Вестник Московского университета МВД России*. 2017, № 5. С. 278–281.
14. Flatten G. How are benefits of Balint groups // *Balint Theory and Practice: Exploring Diversity: Proceedings of the 20th International Balint Federation Congress*. Oxford, 2017. P. 185–197.
15. Frank J., Lambert E.G., Qureshi H. Examining Police Officer Work Stress Using the Job Demands - Resources Model // *Journal of Contemporary Criminal Justice*. 2017. Vol 33, iss. 4. P. 348-367.

References

1. Order of the Federal Bailiff Service of Russia dated May 21, 2021 No. 248 “On Approval of the Code of Ethics and Official Conduct of Employees of Compulsory Enforcement Bodies of the Russian Federation”. http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_385622/
2. Alontseva A.I. *Chelovecheskiy kapital*, 2020, no. 3 (135), pp. 199-207.
3. Eruslanova N.R., Sayfullin R.V. *Vestnik Bashkirskogo universiteta*, 2018, vol. 23, no. 2, pp. 571-575.
4. Zakharova S.E., Ustaev Z.G. *Akmeologiya*, 2017, no. 1 (61), pp. 124-127.
5. Zinchenko A.V., Leont'eva E.G. *Vestnik Tomskogo gosudarstvennogo universiteta*, 2015, no. 392, pp. 167–174. <https://doi.org/10.17223/15617793/392/28>
6. Klarin M.V. *Innovatsionnye modeli obucheniya: Issledovanie mirovogo opyta* [Innovative learning models: A study of world experience]. M.: Luch, 2016, 640 p.
7. Kochesokova Z.Kh., Mashekuasheva M.Kh. *Sovremennye naukoemkie tekhnologii*, 2014, no. 4, pp. 167-168.
8. Lapshin V.E., Vinarchik E.A. *Penitentsiarnaya nauka*, 2019, vol. 13, no. 4, pp. 563-569.
9. Malysheva V.V. *Izvestiya VGPU*, 2007, no. 1, pp. 87-91.
10. Mashekuasheva M.Kh., Gelyakhova L.A. *Probely v rossiyskom zakonodatel'stve*, 2018, no. 5. <https://www.urvak.ru/articles/probe-vy-pusk-5-formirovanie-kommunikativnoy-kompet/>
11. Prokop'eva M.N. *Skif*, 2020, no. 12 (52), pp. 277-279.
12. Pyatkina E.S., Grinina E.S., Rudzinskaya T.F., Shipova L.V. *Obshchestvo: sotsiologiya, psikhologiya, pedagogika*, 2020, no. 12, pp. 167-171. <https://doi.org/10.24158/spp.2020.12.31>
13. Rodin V.F., Tsvetkov V.L. *Vestnik Moskovskogo universiteta MVD Rossii*, 2017, no. 5, pp. 278–281.
14. Flatten G. How are benefits of Balint groups. *Balint Theory and Practice: Exploring Diversity: Proceedings of the 20th International Balint Federation Congress*. Oxford, 2017. P. 185–197.
15. Frank J., Lambert E.G., Qureshi H. Examining Police Officer Work Stress Using the Job Demands - Resources Model. *Journal of Contemporary Criminal Justice*, 2017, vol. 33, iss. 4, pp. 348-367.

ДАННЫЕ ОБ АВТОРАХ

Прицкер Элина Викторовна, преподаватель кафедры психологии и педагогики, аспирант, начальник отдела государственной службы и кадров Управления Федеральной Службы судебных приставов России по Новосибирской области

*Новосибирский государственный технический университет
пр. К. Маркса, 20/6, г. Новосибирск, 630087, Российская Фе-
дерация*

elina-nsk2015@yandex.ru

Капустина Валерия Анатольевна, заведующий кафедрой психологии и педагогики, кандидат психологических наук, доцент
*Новосибирский государственный технический университет
пр. К. Маркса, 20/6, г. Новосибирск, 630087, Российская Фе-
дерация*

kapustina@corp.nstu.ru

DATA ABOUT THE AUTHORS

Elina V. Pritsker, Lecturer of the Department of Psychology and Pedagogy, Postgraduate Student, Head of the Department of Public Service and Personnel of the Office of the Federal Bailiffs Service in Novosibirsk State

Novosibirsk State Technical University

20/6, K. Marx, Novosibirsk, 630087, Russian Federation

elina-nsk2015@yandex.ru

Valeria A. Kapustina, Head of the Department of Psychology and Pedagogy, Candidate of Psychological Sciences, Associate Professor
Novosibirsk State Technical University

20/6, K. Marx, Novosibirsk, 630087, Russian Federation

kapustina@corp.nstu.ru

Поступила 25.07.2022

После рецензирования 09.08.2022

Принята 15.08.2022

Received 25.07.2022

Revised 09.08.2022

Accepted 15.08.2022