

**МЕТОДИЧЕСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ ПРОЦЕССА ФОРМИРОВАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНЦИИ КУРСАНТОВ ВУЗОВ ФСИН РОССИИ ПРИ ИЗУЧЕНИИ СПЕЦКУРСА «КОММУНИКАЦИЯ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКА УИС»**

**Т.В. Никитина<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Пермский институт Федеральной службы исполнения наказаний  
614012, г. Пермь, ул. Карпинского, 125

<sup>1</sup>E-mail: tanya.perm@mail.ru

*Статья посвящена проблеме формирования профессиональной коммуникативной компетенции у курсантов вузов ФСИН России. Основываясь на опыте Пермского института ФСИН России, автор предлагает программу спецкурса «Коммуникация в профессиональной деятельности сотрудника УИС». Содержание курса рассматривается в трех аспектах: инвариантном, вариативном и специфическом. Содержание теоретической части курса в основном инвариантно, так как закладывает коммуникативные знания, умения и способы действий, которыми должен владеть любой человек вне зависимости от сферы общения. Вариативный компонент содержания отражается в использовании на занятиях различных профессионально ориентированных текстов. Специфический компонент представлен интерактивными технологиями обучения, отражающими специфику будущей профессии. В статье рассмотрены основные образовательные технологии, методы и средства обучения, приведены примеры заданий и упражнений.*

**Ключевые слова:** профессиональная коммуникативная компетенция, образовательная технология, интерактивные методы обучения, инвариантное содержание, вариативное содержание, специфическое содержание, профиль подготовки, ведомственный вуз.

К уровню подготовки сотрудника правоохранительных органов в целом и уголовно-исполнительной системы (далее – УИС) в частности предъявляются особые требования, так как от эффективности выполнения им должностных обязанностей и его профессионализма во многом зависит общественное спокойствие и укрепление государственной власти.

Для сотрудников УИС важной составляющей профессиональной подготовки является коммуникативная компетенция. Но, как показывает практика, уровень их коммуникативной подготовки не отвечает современным требованиям, предъявляемым к деятельности учреждений и органов Федеральной службы исполнения наказаний (далее – ФСИН) России.

Основной причиной сложившейся ситуации, на наш взгляд, является существующее противоречие между возрастающей потребностью в специалистах, имеющих высокий уровень владения профессиональной коммуникацией, и отсутствием приемлемой методической системы формирования и развития профессиональной коммуникативной компетенции будущих офицеров УИС.

Рассмотрим реализацию заявленной нами цели по формированию профессиональной коммуникативной компетенции курсантов на примере программы созданного нами спецкурса, который был включен в учебный план (как дисциплина по выбору) курсантов четвертого курса, обучающихся по направлениям подготовки

---

<sup>1</sup> Татьяна Васильевна Никитина, кандидат педагогических наук, доцент кафедры гуманитарных и социально-экономических дисциплин

40.03.02 – Юриспруденция (профиль подготовки «Организация охраны и конвоирования в УИС», «Организация режима в УИС») и 36.03.02 – Зоотехния (профиль подготовки «Кинология») Пермского института ФСИН России.

При изучении дисциплин гуманитарного и социально-экономического цикла (в том числе дисциплины «Русский язык и культура речи») у курсантов сформированы базовые коммуникативные компетенции. В ходе изучения курсантами профессиональных дисциплин с включением блоков коммуникативной направленности формируются профессионально-направленные коммуникативные компетенции. В процессе прохождения практик и изучения специальных дисциплин у курсантов сформировано представление об их будущей профессиональной деятельности и идет процесс формирования профессионально-специализированных коммуникативных компетенций.

Опрос курсантов показал, что в процессе прохождения практики у них возникали трудности при оформлении ряда документов, установлении контакта с персоналом учреждения и принятии самостоятельных решений. Это же подтвердило входное тестирование.

В связи с этим возникла необходимость углубления и систематизации знаний курсантов о теории и практике речевой коммуникации, ее этике и психологии, совершенствования умений и навыков устной и письменной коммуникации в процессе служебной деятельности. Поэтому нами разработана программа спецкурса «Коммуникация в профессиональной деятельности сотрудника УИС», направленного на формирование у курсантов вузов ФСИН России профессиональной коммуникативной компетенции. Спецкурс рассчитан на 72 часа (42 часа – аудиторных, 30 – на самостоятельное изучение). Ведущими видами занятий в рамках данной учебной дисциплины являются практические занятия и самостоятельная работа курсантов. Занятия лекционного типа составляют 24 % аудиторных занятий.

Содержательное наполнение теоретической части тем курса в основном инвариантно, так как при его изучении закладываются коммуникативные знания, умения и способы действий, которыми должен владеть любой человек вне зависимости от сферы общения.

Вариативный компонент содержания находит свое отражение в основном в использовании на занятиях различных профессионально ориентированных текстов (юридических и кинологических).

Специфическая часть содержания – это коммуникативные знания, умения и способы действия, профессионально значимые для определенного профиля подготовки (специализации). Она представлена ситуационными задачами и блиц-играми, отражающими специфику будущей профессии, привлечением практических работников по профилю обучения курсантов, оформлением служебной документации по профилю деятельности.

Образовательный процесс был представлен применением интерактивных методов обучения как на лекциях (проблемная лекция, лекция вдвоем, лекция-конференция, «Научи меня!»), так на практических занятиях (ролевая блиц-игра, решение ситуационных профессиональных коммуникативных задач, тренинг, круглый стол, партнерская беседа и др.). Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, составляет 100 % аудиторных занятий.

Данный курс включает *серию занятий «Научи меня!»*, где курсант самостоятельно изучает определенный теоретический вопрос, а затем доступным языком должен изложить материал одноклассникам. Таким образом, образовательный процесс строится на основе принципа «равный – равному», в процессе которого, курсан-

ты учатся думать, объяснять материал друг другу, следуя девизу «научился сам – научи другого». Основу деятельности курсантов при данной форме организации занятий составляют образовательные формулы «Я учусь сам» и «Я учу сам». Данная форма работы особенно важна для будущих сотрудников УИС, так как в их обязанности будет входить организация и проведение инструктивных занятий и занятий в системе служебно-боевой и специальной подготовки с личным составом отдела.

Кроме того, на протяжении всего курса предусмотрено проведение *ролевых блиц-игр* с последующим их обсуждением. Достоинством блиц-игры как кратковременного игрового взаимодействия в процессе обучения, направленного на проверку или закрепление знаний, является то, что она способствует развитию коммуникативности, познавательной и интеллектуальной активности обучающихся за короткий промежуток времени. А ролевая игра помогает курсантам приблизиться к будущей профессиональной деятельности, «примерить» на себя те или иные профессиональные роли. Поэтому данная форма работы является достаточно эффективной.

Планирование и организация *работы в малых группах* способствует овладению знаниями и умениями коммуникативно-управленческого характера, учит работать в команде, вырабатывает навыки сотрудничества, межличностного общения, активизирует всех членов группы.

*Партнерская беседа* также ориентирована на приобретение и развитие общекультурных навыков и умений служебного взаимодействия, формирования команды, разрешения межличностных конфликтов, проведения служебных совещаний, телефонной коммуникации [1, с. 31].

Все представленные формы и методы направлены на формирование и совершенствование профессиональной коммуникативной компетенции вообще и профессионально-специализированной коммуникативной компетенции в частности. Необходимо отметить, что любой специалист, получивший высшее ведомственное образование, в итоге становится управленцем в той или иной профессиональной сфере и будет большую часть своего рабочего времени находиться в процессе служебного общения, при котором его профессиональная коммуникативная компетенция будет постоянно подвергаться анализу как со стороны подчиненного личного состава подразделения, так и со стороны руководящего состава учреждения [2].

Формирование и развитие коммуникативной компетенции курсантов осуществлялось на основе последовательного усложнения применяемых интерактивных методов обучения. Усложнение осуществлялось путем создания коммуникативных ситуаций на основе применения интерактивных методов обучения на проблемных лекциях при решении учебной проблемной задачи, занимающей небольшой отрезок времени на занятии, до решения крупной учебной задачи, занимающей целое занятие, при формировании профессиональной коммуникативной компетенции. Кроме того, усложнение осуществлялось на основе применения интерактивных методов обучения как для формирования одного способа действия (умения), входящего в профессиональную коммуникативную компетенцию, так и нескольких с учетом поставленных целей. Способами формирования профессиональной коммуникативной компетенции у курсантов являлось решение коммуникативных ситуаций; демонстрация курсантами решения таких ситуаций; проигрывание курсантами различных профессиональных ролей; демонстрация курсантам образа человека, у которого сформирована профессиональная коммуникативная компетенция (метод положительного примера – опытного практического работника).

Представим программу спецкурса «Коммуникация в профессиональной деятельности сотрудника УИС».

## **Программа спецкурса «Коммуникация в профессиональной деятельности сотрудника УИС»**

**Целью** спецкурса является повышение профессиональной коммуникативной компетенции курсантов вузов ФСИН России путем их знакомства с основами современной речевой коммуникации, ценностями коммуникации, сущностью коммуникативной компетенции сотрудника УИС, основными критериями хорошей речи, особенностями, видами и стилями общения, диалогической природой общения, причинами конфликтов и приемами поведения в конфликтных ситуациях и разрешения конфликта, основами мастерства публичного выступления, аргументации, анализа и самоанализа в процессе групповой рефлексии, деловым общением. Курс направлен на разрушение стереотипов пассивного поведения в обучении и ориентацию курсантов на сотрудничество, взаимодействие, содержание и способы языковой деятельности, организации на занятиях событийности [3. с.25].

**Задачи** программы:

- совершенствование умений и навыков устного публичного выступления [4];
- совершенствование умений и навыков письменных коммуникаций;
- расширение знаний по этике и психологии речевой коммуникации.

К основным требованиям к результатам обучения курсантов по программе спецкурса относятся следующие:

**курсанты должны знать:**

- основные понятия речевой коммуникации;
- психологию речевой коммуникации;
- основы служебной коммуникации;
- нормы этики и служебного поведения сотрудника УИС.

**курсанты должны уметь:**

- квалифицированно вести коммуникацию в различных профессиональных сферах;
- эффективно взаимодействовать с партнером по общению;
- вести диалог с учетом целей профессиональной деятельности;
- устно и письменно общаться в процессе служебной деятельности;
- предотвращать и разрешать конфликтные ситуации;
- моделировать и регулировать свое поведение и поведение собеседника в различных служебных ситуациях;
- выстраивать конструктивные взаимоотношения с руководящим и подчиненным личным составом.

**курсанты должны владеть:**

- всеми видами речевой деятельности;
- основами ораторского искусства;
- навыками тестирования собственных коммуникативных умений;
- навыками саморазвития коммуникативной компетенции;
- навыками эффективного взаимодействия в повседневных (неформальных) формах служебной коммуникации;
- навыками эффективного взаимодействия в специфических (формальных) формах служебной коммуникации (в служебном коллективе: субординационное и между коллегами; с использованием телетайпа и радиосвязи);
- навыками эффективного взаимодействия в экстремальных формах служебной коммуникации (в условиях конфликтной ситуации между сотрудниками; при разрешении чрезвычайных обстоятельств; со спец. контингентом; с задержанными, совершившими правонарушение);

– навыками эффективного взаимодействия в неспецифических формах служебной коммуникации (публичные контакты со СМИ; деловая переписка со сторонними организациями; использование телефонной и факсимильной связи).

К основным принципам реализации программы спецкурса можно отнести:

– сознательность при совершенствовании профессиональной коммуникативной компетенции при углублении и систематизации знаний о теории и практике речевой коммуникации, этике и психологии речевой коммуникации, основах публичного выступления и организации письменных коммуникаций;

– системность в построении теоретической и практической частей программы [5, с. 412] по совершенствованию профессиональной коммуникативной компетенции;

– коммуникативность, практико- и профилеориентированность предлагаемых заданий и упражнений;

– последовательное усложнение применяемых интерактивных методов обучения.

План проведения спецкурса содержит перечень изучаемых тем с указанием часов, отводимых на каждую тему и формы проведения занятий (см. таблицу).

**План проведения спецкурса**

<b>№ п/п</b>	<b>Тема</b>	<b>Форма проведения занятий</b>	<b>Кол-во часов</b>
1	<b>Входное тестирование</b>	Тестирование	1
2	<b>Тема 1. Понятие и предмет коммуникации в профессиональной деятельности</b>	Лекция с элементами беседы	1
		Ролевые блиц-игры	2
3	<b>Тема 2. Коммуникация как процесс</b>	Проблемная лекция	2
		Решение ситуационных задач	2
4	<b>Тема 3. Речевое воздействие</b>	Лекция-конференция	2
		Партнерская беседа и ролевые блиц-игры	2
		Манипулятивные игры	2
5	<b>Тема 4. Законы и принципы общения</b>	Научи меня	2
		Ролевая игра	2
6	<b>Тема 5. Устные коммуникации</b>	Научи меня	2
		Коммуникативный тренинг	2
		Ролевые блиц-игры	2
7	<b>Тема 6. Визуальные коммуникации</b>	Научи меня	2
		Коммуникативный тренинг	2
8	<b>Тема 7. Письменные коммуникации</b>	Лекция-конференция	2
		Тренинг	2
9	<b>Тема 8. Коммуникация в профессиональной деятельности кинолога / сотрудника отдела охраны (конвоирования) / безопасности (режима)</b>	Лекция вдвоем (встреча с практическими работниками)	2
		Ролевые блиц-игры	2
10	<b>Тема 9. Проблемы профессиональной деформации сотрудников УИС</b>	Круглый стол (по профилю)	2
		Ролевые игры	2
11	<b>Рефлексивно-итоговое занятие</b>	Тестирование	1
		Собеседование.	1
		Проектная деятельность	

Остановимся подробнее на содержании и методической организации занятий спецкурса.

**Входное тестирование.** Курсанты выполняют компетентностно ориентированный тест для определения уровня сформированности профессиональной коммуникативной компетенции и диагностики «слабых мест».

**Тема 1. Понятие и предмет коммуникации в профессиональной деятельности.** В ходе лекционного занятия освещаются основные моменты темы: типология коммуникации; коммуникация и корпоративная культура сотрудника УИС; понятие профессиональной коммуникативной компетенции; стили коммуникаций и коммуникационные роли. При этом в ходе *лекции* организуется *беседа* с курсантами по основным вопросам.

С целью формирования навыков эффективного взаимодействия в специфических (формальных) формах служебной коммуникации (в служебном коллективе (субординационное и между коллегами) в ходе практического занятия организуются *ролевые блиц-игры «Коммуникация между...»* по профилю подготовки с проигрыванием следующих ролей: сотрудник – осужденный; руководитель – подчиненный; руководитель – коллектив; руководители различного уровня; сотрудники внутри подразделения; сотрудники ... между подразделениями.

Для этого курсантам предлагается объединиться в малые группы (по 3-4 человека). Между участниками распределяются роли, придумывается коммуникативная ситуация. Фабулу каждая подгруппа придумывает самостоятельно (исходя из профиля своей профессиональной деятельности). При возникновении затруднения преподаватель может сам предложить ситуации (например, сотрудник делает замечание осужденному о нарушении формы одежды (или правил внутреннего распорядка), руководитель отчитывает подчиненного за несвоевременное выполнение поставленной задачи, руководитель подводит итоги работы за 2017 год с личным составом своего подразделения и т.п.). После проигрывания каждой блиц-игры организуется обсуждение.

**Тема 2. Коммуникация как процесс.** В ходе *проблемной лекции* обсуждаются следующие вопросы: структура коммуникативного процесса и трудности в передаче информации; средства и каналы коммуникации; электронные средства коммуникации.

С целью формирования навыков эффективного взаимодействия в неспецифических формах служебной коммуникации в ходе практического занятия организуется *решение ситуационных задач*. В качестве примера может быть рассмотрено следующее задание: 13.10.2017 Давлетханов Р.В. осужденный по ст. 228 ч.1 к 7 г. 6 мес. лишения свободы совершил побег из ФКУ ИК-67 УФСИН России по N-ской области путем преодоления внутренней и внешней запретной зоны через верх ограждений, не вызвав при этом срабатывание рубежей обнаружения. Курсантам необходимо объединиться в малые группы и подготовить спец. донесение о побеге и пресс-релиз в местные СМИ.

**Тема 3. Речевое воздействие.** В ходе рассмотрения теоретического материала организуется *лекция-конференция*, на которой курсантами освещаются следующие вопросы с последующим их обсуждением: способы речевого воздействия на личность; понятие эффективного общения, его слагаемые; речевое воздействие и манипуляция; общение и ролевое поведение; аспекты речевого воздействия; понятие коммуникативной позиции говорящего.

В ходе практического занятия организуется *партнерская беседа*, которая учит курсантов вести диалог с учетом целей профессиональной деятельности; эффективно взаимодействовать с партнером по общению.

В качестве тем для проведения партнерской беседы могут быть рассмотрены следующие:

– заключение договора между начальником учреждения и подрядчиком на производство пластиковых окон на территории промышленной зоны исправительного учреждения;

заключение договора между начальником учреждения и подрядчиком о привлечении осужденных колонии-поселения к труду на лесозаготовительных участках и др.

В конце организуется обсуждение следующих вопросов:

– Какие сложности возникли при проведении беседы?

– Что помогло вам договориться?

**Блиц-игра «У каждого своя роль»**

Участники получают карточку, с указанием одной из ролей:

1. Привлечь внимание любой ценой.

2. Быть тихим и незаметным.

3. Понравиться окружающим любой ценой.

4. Всех раздражать.

Кому какая роль досталась, не сообщается, как и количество ролей. В конце игры организуется обсуждение для поиска ответов на следующие вопросы:

– Кто какую роль играл?

– Сколько всего было ролей, и какие?

– Всегда ли в повседневном общении люди могут справиться с той ролью, которую сами себе определили? Почему? Что им мешает? Что помогает?

– Можно ли догадаться, какой роли придерживается человек?

– Какие можно найти параллели этого упражнения с вашей профессиональной деятельностью?

**Манипулятивная игра «Демократия»**

Группе курсантов предлагается сыграть в 100%-ную демократию. Вся группа должна управлять поведением одного из курсантов, который, в свою очередь, все свои действия должен согласовывать с группой.

Все предложения ставятся на голосование: «Кто «за»? Кто «против»? Предложение принято (отклоняется)...» Курсант выполняет решение большинства. При этом он тоже принимает участие в голосовании, как полноценный гражданин. В тот момент, когда он отказывается выполнять решение большинства, его сажают в «тюрьму». «Тюрьма» – это заранее определенное место в аудитории. После 5 минут игры, курсант садится на место. Если желающих больше нет, то «желающий» выбирается методом голосования.

После игры проводится обсуждение следующих вопросов:

– Понравилось ли вам исполнять чужую волю?

– Что было приятнее: исполнять чужую волю или диктовать свою другим?

– Какие приемы манипуляции использовались?

– Какие чувства вы испытывали в момент принуждения?

– Как противостоять давлению большинства?

– Какие стратегии, тактики, приемы можно использовать?

– Какие можно найти параллели этого упражнения с вашей профессиональной деятельностью?

**Тема 4. Законы и принципы общения.** В ходе рассмотрения теоретического материала организуется **лекция-конференция**, на которой курсантами освещаются следующие вопросы с последующим их обсуждением: законы, правила, приемы и принципы общения; основные законы общения; принципы бесконфликтного общения.

### ***Рольевая игра «Конфликт с коллегой»***

Цель игры – формирование у курсантов умения предотвращать и разрешать конфликтные ситуации.

В игре принимает участие вся группа курсантов. Выбирается пара: юноша и девушка – они будут играть главные роли. Все остальные – наблюдатели.

Фабула: Главные герои – Иван и Мария – работают исправительной колонии в должности инспектора отдела охраны (безопасности) / начальника кинологического отделения, звание – старший лейтенант, пришли в колонию сразу после окончания института в одно время. Оба ездят на работу на машине, паркуются рядом: Мария – около забора, а Иван – рядом с деревом. Но сегодня Иван приехал чуть раньше обычного и занял место около забора. Марии ничего не оставалось, как поставить машину рядом с деревом. К полудню поднялся ветер, началась гроза и повалила дерево прямо на машину Марии. Она в расстроенных чувствах во всем обвинила Ивана и предложила ему выплатить материальный ущерб. Иван – против.

Наблюдатели должны внимательно следить не только за ходом спора, но и за вербальным и невербальным поведением героев. При этом, когда потребуется, все наблюдатели должны занять позицию Марии.

После ролевой игры организуется обсуждение:

- Каково чувствовать себя одним против всех?
- Были ли у кого-то подобные ситуации в жизни?
- Как нужно поступить в данной ситуации?
- Что интересного вы заметили, наблюдая за вербальным и невербальным поведением Ивана и Марии?
- Можно ли было предотвратить этот конфликт? Если да, то каким образом?
- Как можно разрешить данную конфликтную ситуацию?

**Тема 5. Устные коммуникации.** Теоретический материал рассматривается в формате «*Научи меня!*», где ряд курсантов выступает в роли преподавателя и освещает следующие вопросы: публичная речь; методы убеждения; приемы активного слушания; аспекты общения и барьеры непонимания; практические рекомендации по осуществлению устных коммуникаций; подготовка интервью; коммуникации по телефону; использование режимов устной речи.

#### ***Решение ситуационных задач***

С целью формирования навыков эффективного взаимодействия в повседневных (неформальных) формах служебной коммуникации курсантам предлагается решить несколько ситуационных задач. Для этого курсантам предлагается объединиться в малые группы (по 4-5 человек). Каждая подгруппа представляет собой отдел охраны безопасности / кинологическое отделение исправительного учреждения. Ситуационную задачу каждая подгруппа может придумать самостоятельно (исходя из профиля своей профессиональной деятельности), а может выбрать из уже готовых. Например:

- Где и как отмечать Новый год?
- Что дарить на 8 марта или 23 февраля?
- Как проводить учебно-методические сборы?

Выполняя данное упражнение, курсанты учатся взаимодействовать с коллегами как в процессе служебной деятельности, так и в неформальной обстановке, учатся убеждать, договариваться, находить компромисс. В конце упражнения организуется обсуждение.

Затем организуется коммуникативный *тренинг «Умение слушать и воспринимать»*

*Тест «Проверьте свою способность слушать и анализировать»* [6, с. 59]

Упражнение показывает, как по-разному люди воспринимают одну и ту же информацию.

Курсанты слушают внимательно короткий текст. Затем они должны быстро оценить ряд утверждений как истинные или ложные. Курсантам сообщаются правильные ответы.

Организуется обсуждение результатов для поиска ответа на следующие вопросы:

- Почему получились такие результаты?
- Что на них повлияло?
- Какие выводы можно сделать из этого упражнения?

*Упражнение «Слепое слушание»*

Данное упражнение нацелено на формирование умения у курсантов как будущих руководителей четко ставить служебные задачи и формулировать приказы; как будущих подчиненных – четко понимать команды и адекватно на них реагировать.

Группа курсантов делится на пары. В каждой паре один – руководитель, второй – подчиненный. Они садятся спиной друг к другу. У каждого – по семь спичек. Руководители составляют фигуру, а затем дают указания своим подчиненным таким образом, чтобы у них получилась такая же фигура. Затем участники меняются ролями.

В конце упражнения организуется обсуждение для поиска ответа на следующие вопросы:

- Какие трудности возникли при выполнении данного упражнения?
- Получилось ли сложить точно такую же фигуру, как у руководителя?
- Что помогало / мешало?

*Ролевая блиц-игра «Интервью»*

Из группы курсантов выбирается пара: один будет играть роль журналиста, второй – гостя.

30 июня подразделения охраны УИС будут отмечать свой праздник (30 октября – День работников СИЗО и тюрем, 12 марта – День работников УИС Министерства юстиции России, 21 июня – День кинологической службы ФСИН России, 15 декабря – День сотрудников отдела безопасности УИС России).

Журналист берет интервью у руководителя подразделения охраны (безопасности / кинологии) учреждения УИС о том, каким образом Ваше подразделение будет отмечать свой профессиональный праздник, и не только. Для подготовки интервью журналист может организовать небольшую группу помощников, которые в течение 10-15 минут сформулируют разные темы для разговора и подберут «острые» вопросы.

Все остальные – наблюдатели. При этом курсанты должны обращать внимание в том числе на невербальное поведение участников интервью, тактические хитрости и уловки, коммуникативную грамотность участников диалога, проявление негативных реакций у участников, актерские способности и т.д. В конце игры организуется обсуждение.

*Ролевая блиц-игра «Коммуникации по телефону между...»* по профилю подготовки с проигрыванием следующих ролей: руководитель – подчиненный; руководитель – коллектив; руководители различного уровня; сотрудники внутри подразделения; сотрудники между подразделениями.

Курсантам предлагается объединиться в малые группы (по 3-4 человека). Между участниками распределяются роли, придумывается коммуникативная ситуация. Фабуну каждая подгруппа придумывает самостоятельно (исходя из профиля своей

профессиональной деятельности). При возникновении затруднения преподаватель может сам предложить ситуации (например, подчиненный осуществляет доклад руководителю о запланированном мероприятии, руководитель по громкой связи объявляет подчиненным о предстоящем совещании, сотрудник позвонил в бухгалтерию для получения консультации по выплате материальной помощи и т.п.). После проигрывания каждой блиц-игры организуется обсуждение.

**Тема 6. Визуальные коммуникации.** Теоретический материал рассматривается в формате «*Научи меня!*», где ряд курсантов выступает в роли преподавателя и освещает следующие вопросы: влияние на восприятие жестов и пространства общения; визуальная поддержка устного выступления.

Затем организуется коммуникативный тренинг.

#### ***Упражнение «Слушатель»***

Участники делятся на пары. Один человек из пары выступает в роли оратора, второй – слушателя. Слушатель выполняет две задачи: визуально поддерживать устное выступление оратора / постоянно отвлекаться и делать вид, что не слушает.

В конце выполнения упражнения анализируется следующее:

- Как показать, что вы слушаете?
- Как визуально поддерживать устное выступление?
- Легко ли слушать внимательно?
- Как оратору удержать внимание аудитории?
- Какие можно найти параллели этого упражнения с вашей профессиональной деятельностью?

**Тема 7. Письменные коммуникации.** В ходе рассмотрения теоретического материала организуется *лекция-конференция*, на которой курсантами освещаются следующие вопросы с последующим их обсуждением: общие вопросы организации письменных коммуникаций; значение документационного обеспечения; коммуникативная и управленческая деятельность посредством документов; этические аспекты письменных коммуникаций; направления классификации, стандартизации и унификации документов; этические нормы при составлении текста делового письма; проблема определения формы вежливого обращения; слова делового языка, вызывающие трудности в употреблении; модели и варианты синтаксических конструкций, применяемых в деловой переписке.

#### ***Решение ситуационных задач***

##### ***Ситуационная задача «Приказ»***

Курсантам ставится задача: «Вам необходимо подготовить о назначении служебной проверки по факту ненадлежащего исполнения служебных обязанностей». Курсантам предлагается объединиться в малые группы (по 3-4 человека) и подготовить приказ. Фабулу, состав комиссии и сроки проведения проверки каждая подгруппа придумывает самостоятельно (исходя из профиля своей профессиональной деятельности). Затем организуется проверка с последующим обсуждением подготовленных приказов.

##### ***Ситуационная задача «Доклад»***

Курсантам ставится задача: «Вам необходимо подготовить доклад о результатах деятельности подразделения охраны (безопасности / кинологии) за 6 месяцев 2017 года. Ваши действия». Курсанты объединяются в малые группы (по 3-4 человека), распределяют между собой роли и готовят доклад. При этом каждый подбирает материал по своему направлению деятельности (пропуск транспорта, пропуск людей / изъятие запрещенных предметов, проведение обыска и досмотра спецконтингента / дрессировка и

тренировка служебных собак, уход и содержание служебных собак) Затем организуется проверка с последующим обсуждением подготовленных докладов.

### **Тема 8. Коммуникация в профессиональной деятельности кинолога / сотрудника отдела охраны (конвоирования) / безопасности (режима)**

*Лекция вдвоем* – встреча с практическими работниками (сотрудниками отдела охраны и конвоирования / режима и надзора / кинологического отделения), – в ходе которой обсуждаются особенности профессиональной коммуникации, трудности, с которыми сталкиваются сотрудники на рабочих местах, проблемы профессиональной деформации сотрудников УИС (в том числе коммуникативной) и пути ее преодоления или способы ее избежать.

#### ***Ролевая блиц-игра «Постановка задачи»***

Ролевая игра направлена на развитие умения точно передавать информацию.

Из группы курсантов выбирается 5-6 участников (в зависимости от количества ролей). Все остальные – наблюдатели. После распределения ролей все участники выходят из аудитории, кроме начальника учреждения. Начальник (в зависимости от профиля подготовки) получает текст с проблемой. Для ее решения он вызывает своего зама. Тот, в свою очередь, – своего, и т.д. по нисходящей.

В конце игры проводится обсуждение следующих вопросов:

- Как работает человеческая память?
- Почему мы запоминаем одно, но забываем другое?
- Важно ли уметь слушать собеседника внимательно?
- Какие действия надо совершать в уме, чтобы эффективно и качественно усвоить информацию?

Игра записывается на видео, которое просматривается уже после обсуждения. Наблюдатели анализируют, а непосредственные участники – комментируют.

Примерные задания, исходя из профиля подготовки курсантов:

#### ***Профиль подготовки «Организация охраны и конвоирования в УИС»***

23.10.2017 г. начальник ФКУ ИК-29 осуществлял проверку службы караула по охране объекта. В ходе обхода периметра охраняемого объекта начальник учреждения заметил, что на 5 участке периметра нарушена целостность ограждения внешней запретной зоны, часовые на постах несли службу в грязной форме, а также часовой поста № 7 при опросе обязанностей не смог ответить в полном объеме. Для устранения выявленных недостатков начальник учреждения вызвал своего заместителя, чтобы тот разобрался и принял меры по их устранению.

Роли:

- начальник учреждения;
- заместитель начальника учреждения – начальник отдела охраны;
- заместитель начальника отдела охраны;
- инспектор отдела охраны;
- старший инженер группы инженерно-технического обеспечения отдела охраны;
- техник группы инженерно-технического обеспечения отдела охраны.

#### ***Профиль подготовки «Кинология»***

В адрес учреждения поступило сообщение от не представившегося гражданина о том, что 24.09.2017 г. он видел, как пятеро специалистов-кинологов выгуливают своих собак вблизи парка культуры и отдыха, при этом собаки были без намордников, а две вообще не были пристегнуты к поводку. Вблизи выгула собак находилась детская площадка, на которой в этот момент гуляли маленькие дети и были испуганы собаками. Для выяснения обстоятельств начальник учреждения вызвал своего заместителя, чтобы тот разобрался и принял необходимые меры.

Роли:

- начальник учреждения;
- заместитель начальника учреждения – начальник отдела охраны;
- заместитель начальника отдела охраны;
- начальник кинологического отделения отдела охраны;
- инструктор-кинолог кинологического отделения отдела охраны.

*Профиль подготовки «Организация режима в УИС»*

В адрес учреждения поступило заявление от матери одного из осужденных. В своем заявлении мать осужденного сообщила, что из письма она узнала, что ее сын спит на постельном белье, которое не менялось в течение месяца, что ему не в полном объеме была выдана сезонная одежда и ему приходится прятать теплый свитер, так как администрация учреждения забирает данные вещи. Для выяснения обстоятельств начальник учреждения вызвал своего заместителя, чтобы тот разобрался и принял необходимые меры.

Роли:

- начальник учреждения;
- заместитель начальника учреждения по безопасности и оперативной работе;
- начальник отдела безопасности;
- заместитель начальника отдела безопасности;
- дежурный помощник начальника колонии;
- младший инспектор отдела безопасности.

*Ролевая блиц-игра «Беседа с вымогателем»*

Из группы курсантов выбирается пара. Один будет играть роль вымогателя, второй – жертвы. Ситуация может быть любой. Например, вымогатель просит жертву: «Отработай за меня смену, а я не скажу руководству о том, что ты занимаешься незаконной предпринимательской деятельностью».

Разыгрывается несколько ситуаций. После каждой организуется обсуждение следующих вопросов:

- Какие чувства испытывали играющие?
- Какие чувства испытывали наблюдатели?
- Как проявляется волнение собеседника?
- Какие интересные нюансы заметили наблюдатели?
- Как можно «вытянуть» из собеседника дополнительную информацию?
- Если бы это происходило в реальной жизни, как следовало бы отвечать вымогателю? Почему?

**Тема 9. Проблемы профессиональной деформации сотрудников УИС.** Изучение данной темы проходит в режиме *круглого стола*, в ходе которого организуется обсуждение следующих вопросов: факторы, усиливающие влияние профессии, среды на личность сотрудника УИС; синдром эмоционального выгорания; профессиональные стереотипы и их преодоление; влияние профессиональной роли на личность; профессиональная коммуникативная деформация (причины, пути преодоления, способы выработки языкового иммунитета); проблемы личностного развития сотрудников УИС.

*Ролевая игра «Бестолковый подчиненный»*

Группа курсантов разбивается на подгруппы по 3-4 человека. Каждая подгруппа должна придумать и разыграть ролевую игру по профилю деятельности, в которой руководитель вызывает своего подчиненного и дает ему важное поручение. Например, подготовить отчет о пропуске побегоопасного транспорта в УФСИН России по

N-ской области. Подчиненный должен всячески отказаться от выполнения данного поручения. Например, не работает компьютер; закончилась бумага и краска в принтере; нужно делать другой отчет, не менее важный; не знаю, как делать, так как раньше этим занимался другой сотрудник.

После того, как все подгруппы показали свои сценки, организуется обсуждение следующих вопросов:

- Какие моменты показались наблюдателям наиболее яркими?
- Какие коммуникативные умения и навыки были продемонстрированы?
- Насколько важно в реальной жизни иметь актерские способности?

***Ролевая игра «Беседа с начальником»***

Из группы курсантов выбираются шесть игроков, между которыми распределяются роли. Все остальные – наблюдатели.

Роль «Начальник». Вы выходите и садитесь на стул с надписью «Начальник». Ваша задача – вызвать инспектора отдела безопасности (охраны) / начальника кинологического отделения и отчитать его за: 1) частые опоздания на службу; 2) хамское поведение с сотрудниками отдела кадров; 3) игры на служебном компьютере; 4) ошибки при заполнении табелей учета рабочего времени.

Роль «Инспектор отдела безопасности (охраны) / начальник кинологического отделения». Ваша задача – отвергнуться от всех предъявляемых к вам претензий. Пока вас не вызовет начальник, сидите на своем месте.

Роль «Сотрудник отдела кадров». Ваша задача – пожаловаться начальнику на инспектора отдела безопасности (охраны) / начальника кинологического отделения. Якобы он несвоевременно приносит фотографии в личное дело, без которых личное дело не принимается в архив. При этом грубит сотрудникам отдела кадров, ссылаясь на свою загруженность.

Роль «Часовой КПП». Ваша задача – пожаловаться начальнику на инспектора отдела безопасности (охраны) / начальника кинологического отделения, так как он регулярно опаздывает на службу и приходит на КПП в то время, когда необходимо пропускать граждан, прибывших на длительные свидания. Из-за этого приходится отвлекаться от проверки документов при пропуске данного инспектора.

Роль «Инженер по компьютерному оборудованию». Ваша задача – пожаловаться начальнику на инспектора отдела безопасности (охраны) / начальника кинологического отделения, так как он тратит интернет-трафик на компьютерные игры на служебном компьютере и посещение социальных сетей. Данный трафик необходим бухгалтерии для проведения электронных торгов.

Роль «Главный бухгалтер». Ваша задача – пожаловаться начальнику на инспектора отдела безопасности (охраны) / начальника кинологического отделения, так как он допускает ошибки при заполнении табелей учета рабочего времени, в результате чего сотрудникам отдела безопасности (охраны) / кинологического отделения начисляется неправильная заработная плата.

В конце игры организуется обсуждение следующих вопросов:

- Как себя чувствовал инспектор отдела безопасности (охраны / кинологического отделения)? Смог ли он справиться с чередой обвинений?
- Что можно сказать об особенностях аргументации участников ролевой игры?
- Какие моменты показались наблюдателям наиболее забавными и познавательными? Почему?
- Как проявлялось невербальное поведение участников?
- Что можно было бы усовершенствовать в поведении инспектора? А начальника?

**Рефлексивно-итоговое занятие** состоит из двух частей: 1. Итоговое тестирование, в ходе которого курсанты выполняют компетентностно ориентированный тест; 2. Собеседование по результатам итогового теста с последующим проектированием программы развития профессиональной коммуникативной компетенции. Курсанты создают программу совершенствования своей профессиональной коммуникативной компетенции по следующему алгоритму:

- 1) Что я не знаю (не умею) / не достаточно хорошо знаю (умею)?
- 2) Зачем мне это?
- 3) Что я могу сделать для того, чтобы узнать / научиться?
- 4) Каким образом?
- 5) Каким будет результат?

В результате изучения спецкурса «Коммуникация в профессиональной деятельности сотрудника УИС» у курсантов повысился уровень их профессиональной коммуникативной компетенции, о чем свидетельствуют показатели итогового компетентностно ориентированного тестирования и собеседования по его результатам.

### БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Использование активных и интерактивных образовательных технологий: метод. рекомендации. / авт.-сост. М.Г. Савельева и др. – Ижевск: Удмуртский университет, 2013.
2. *Смирнова, Е.А.* Роль формирования коммуникативных умений в профессиональной подготовке будущих специалистов / Е.А. Смирнова. URL: [https://lib.herzen.spb.ru/text/smironova\\_8\\_30\\_89\\_96.pdf](https://lib.herzen.spb.ru/text/smironova_8_30_89_96.pdf) (дата обращения: 05.09.2017).
3. *Никитина, Т.В.* Повышение коммуникативной подготовки профессорско-преподавательского и командного состава вузов ФСИН России как фактор формирования профессиональной коммуникативной компетенции курсантов / Т.В. Никитина // Право и образование. – 2017. – № 7. – С. 22-37.
4. Программа курса повышения квалификации профессорско-преподавательского состава по направлению «Коммуникативные компетенции преподавателей высшей школы». URL: <http://rudocs.exdat.com/docs/index-559309.html> (дата обращения: 14.05.2017).
5. *Рябухина, Е.А.* Моделирование методической системы компетентностно ориентированного обучения теории и практике речи: монография / Е.А. Рябухина. – Пермь, 2012.
6. *Гойхман, О.Я.* Речевая коммуникация / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. – М.: ИНФРА-М, 2007.

Поступила в редакцию 22.12.2017  
В окончательном варианте 27.01.2018

UDC 372.881.161.1

### **METHODICAL SUPPORT OF PROCESS OF FORMATION OF PROFESSIONAL COMMUNICATIVE COMPETENCE OF CADETS OF UNIVERSITIES OF THE FEDERAL PENAL SERVICE IN THE STUDY COURSE "COMMUNICATION IN PROFESSIONAL ACTIVITY OF THE PENAL OFFICERS"**

*T.V. Nikitina*<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Perm institute of the Federal Penal Service  
125, Karpinskogo str., Perm, 614012, Russia  
<sup>1</sup>E-mail: tanya.perm@mail.ru

---

<sup>1</sup> *Tatyana V. Nikitina*, Cand. Ped. Sci., Associate Professor of Humanities, Social and Economic Disciplines Department

*The article deals with the problem of shaping professional communicative competence of cadets at the lessons of the Russian Language and Standard of Speech. On the basis of Perm Institute of the Federal Penal Service of Russia the author offers the program of the course «Communication in professional activity of the penal officers». The course content is considered in three aspects: the invariant, variable and specific. The content of the theoretical part of the course was mainly invariant, because it lays in the communicative knowledge, skills and ways of action which should be taken by any person regardless of the sphere of communication. The variable component of the maintenance is reflected in the use of the wide range of professionally-oriented texts. The specific component is represented by the interactive technologies of training reflecting the specifics of their future profession. The article describes the main educational technology, methods and means of teaching, examples of tasks and exercises.*

**Keywords:** *professional communicative competence, educational technology, interactive methods of training, the invariant contents, variable contents, specific contents, training, departmental University.*

## REFERENCES

1. Ispol'zovanie aktivnykh i interaktivnykh obrazovatel'nykh tekhnologiy [The use of active and interactive educational technologies]. M.G. Savel'eva et al. Izhevsk, 2013.
2. *Smirnova, E.A.* Rol' formirovaniya kommunikativnykh umeniy v professional'noy podgotovke budushchikh spetsialistov [The role of development of communicative skills in the training of future specialists] / E.A. Smirnova URL: [https://lib.herzen.spb.ru/text/smironova\\_8\\_30\\_89\\_96.pdf](https://lib.herzen.spb.ru/text/smironova_8_30_89_96.pdf)
3. *Nikitina, T.V.* Povyshenie kommunikativnoy podgotovki professorsko-prepodavatel'skogo i komandnogo sostava vuzov FSIN Rossii kak faktor formirovaniya professional'noy kommunikativnoy kompetentsii kursantov [The increase in communicative training of the teachers and command staff officers of all the institutions of the Federal Penal Service as the factor of formation of professional communicative competence of cadets] / T.V. Nikitina // Pravo i obrazovanie, 2017, № 7, P. 22-37.
4. Programma kursa povysheniya kvalifikatsii professorsko-prepodavatel'skogo sostava po napravleniyu «Kommunikativnye kompetentsii prepodavateley vysshey shkoly» [The program of the training course the teaching staff in the direction of "Communicative competence of higher school teachers"] URL: <http://rudocs.exdat.com/docs/index-559309.html>.
5. *Rjabuhina, E.A.* Modelirovanie metodicheskoy sistemy kompetentnostno-orientirovannogo obucheniya teorii i praktike rechi [Modeling the methodical system of competence-based learning theory and practice of speech] / E.A. Rjabuhina. Perm, 2012.
6. *Gojzman, O.J.* Rechevaja komunikacija [Speech communication] / O.J. Gojzman. Moscow, 2007.

Original article submitted 22.12.2017

Revision submitted 27.01.2018