
Сравнительный анализ коммуникативной компетентности сотрудников патрульно-постовой службы и вневедомственной охраны

Быкова Е.А., кандидат психологических наук, доцент кафедры психологии развития и педагогической психологии ФГБОУ ВПО «Шадринский государственный педагогический институт» (elbykova@rambler.ru)

В статье анализируется проблема коммуникативной компетентности сотрудников правоохранительных органов, характерные особенности процесса общения специалистов юридической сферы в рамках профессиональной деятельности. Коммуникативная компетентность рассматривается в качестве одной из ключевых компетенций сотрудников правоохранительных органов, обеспечивая умение квалифицированно решать профессиональные задачи. Проводится сравнительный анализ коммуникативных особенностей личности сотрудников патрульно-постовой службы и правоохранительных органов. В исследовании использованы: методика на оценку самоконтроля в общении (М. Снайдер); методика выявления стратегии поведения в конфликте К. Томаса; тест на оценку уровня общительности (В.Ф. Ряховский). По итогам исследования составлена программа тренинга общения, рассчитанная на сотрудников правоохранительных органов, направленная на повышение уровня коммуникативной компетентности, что способствует стимулированию социального развития и личностного роста.

Ключевые слова: общение, коммуникативная компетентность, самоконтроль в общении, стратегии поведения в конфликте.

Практически для всех юридических профессий одной из главных сторон деятельности является коммуникативная, заключающаяся в общении в условиях правового регулирования. Это правовое (процессуальное) регулирование накладывает отпечаток на всех участников общения, наделяя их особыми правами и обязанностями и придавая общению специфический оттенок, выделяющий юридические профессии в отдельную группу.

Органы внутренних дел занимают одно из центральных мест в системе правоохранительных органов Российской Федерации. В условиях социально-экономических преобразований в России, становления демократизации и гражданского общества, когда человек, его права и свобода становятся высшей ценностью, выделяются принципиально новые требования к уровню

профессиональных знаний, компетентности специалистов правоохранительных органов.

Осуществляя взаимоотношения со всеми категориями граждан, независимо от их возраста, профессии, пола, национальности, специалисты правоохранительных органов в практической деятельности не только разрешают конфликты, но и ищут пути и методы для устранения условий возникновения острых социальных проблем, предотвращения противоправного поведения людей. Они осуществляют специальные превентивно-профилактические меры, нравственно-правовое воспитание, укрепляют личностное правосознание граждан и т. д. Все это требует наличия разнообразных коммуникативных навыков и умений, позволяющих решать профессиональные задачи на достаточно высоком уровне [2, 5].

Коммуникативная сторона проявляется в общении с людьми в ходе судебного процесса, в судебных допросах. Это протекает в рамках уголовно-процессуального регулирования, и юристы являются главными организаторами общения. При этом реализуются такие личностные качества, как чуткость, эмоциональная устойчивость, умение слушать и разговаривать и др. Успех допроса во многом зависит от согласованности приемов допроса с индивидуальными особенностями личности допрашиваемого. Чтобы в зале судебного заседания вызвать человека на откровенность, снять его растерянность, неловкость, раздражительность, необходимы большой такт, чуткость, культура и глубокое знание психологии личности [1].

Готовность и умение строить контакт на разной психологической дистанции – и отстраненной и близкой, Е.В. Сидоренко определяет как компетентность в общении и рассматривает как систему внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективной коммуникации в определенном круге ситуации личностного взаимодействия [7].

Коммуникативная компетентность, по В.В. Романову, предполагает следующие качества личности: способность установить эмоциональные контакты с различными участниками общения, поддерживать с ними в необходимых пределах доверительное отношение; проницательность, способность понимать внутренний мир собеседника, его психологические особенности, потребности, мотивы поведения, состояние психики; доброжелательное, вежливое отношение к людям, умение слушать участника диалога, эмпатийность; свободное, гибкое владение вербальными и невербальными средствами общения; умения в конфликтных ситуациях проводить адекватную стратегию коммуникативного поведения, менять в зависимости от обстоятельства стиль общения; способность к сотрудничеству, достижению компромиссов, соглашений; развитый самоконтроль над эмоциями, настроением в экстремальных ситуациях; адекватная самооценка; чувство юмора [6].

Обладая определенным уровнем коммуникативной компетентности, имея определенный уровень самоуважения и самосознания, личность вступает в общение; она становится персонифицированным субъектом общения. Это означает не только искусство адаптации к ситуации и свободе действий, но и умение

организовывать личностное коммуникативное пространство и выбрать индивидуальную коммуникативную дистанцию [3].

В ходе профессиональной деятельности юристам, независимо от их специализации, постоянно приходится общаться с различными людьми, устанавливая с ними взаимопонимание, поддерживать на должном уровне психологический контакт, оказывая в необходимых случаях управляющее воздействие на развитие коммуникативных процессов. Для того чтобы эффективно, с максимальной пользой участвовать в межличностных отношениях, плодотворно вести диалог, необходимо учитывать закономерности, лежащие в основе коммуникативных процессов. Поэтому знания, учет этих закономерностей, свободное владение навыками общения составляет такое профессионально важное качество личности юриста, как коммуникативная компетентность [4].

С целью проведения сравнительного анализа коммуникативной компетентности сотрудников отдела патрульно-постовой службы и отдела вневедомственной охраны мы провели экспериментальное исследование на базе отдела внутренних дел города Шадринска Курганской области. В нашем исследовании были задействованы 64 испытуемых в возрасте от 22 до 48 лет. Средний возраст испытуемых 31,4 года. Мы применяли тест на оценку самоконтроля в общении (М. Снайдер); методику выявления стратегии поведения в конфликте К. Томаса; тест на оценку уровня общительности (В.Ф. Ряховский).

Анализ результатов исследования свидетельствует о существовании незначительных различий в **уровнях самоконтроля в общении**. Так, большинство сотрудников патрульно-постовой службы (ППС) и вневедомственной охраны (ВО) обладают средним уровнем самоконтроля (56,50 %) и (53,10 %) соответственно. Такие испытуемые несдержанны в своих эмоциональных проявлениях, но искренни, считаются с людьми. Высокий уровень самоконтроля обнаружился у 25 % сотрудников патрульно-постовой службы и у 21,8 % сотрудников вневедомственной охраны, они гибко реагируют на изменение ситуации, хорошо чувствуют и даже в состоянии предвидеть впечатление, которое производят на окружающих. Низкий уровень самоконтроля продемонстрировали 18,70 % работников ППС и 25 % – ВО. Их поведение устойчиво, они не изменяются в зависимости от ситуации, способны к искреннему самораскрытию в общении, прямолинейны.

Обнаружены некоторые различия в показателях **по результатам методики выявления стратегий поведения в конфликте К. Томаса**.

Для большинства сотрудников ППС характерна такая стратегия, как компромисс – 50 %, для сотрудников ВО – 53,1 %. Они поддерживают дружеские отношения, ищут справедливого исхода, делят предмет желаний поровну; сотрудничество предпочитают 15,6 % (ППС) и 15,6 % (ВО) испытуемых, в конфликтах они приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон. К соперничеству прибегают 25 % испытуемых ППС и 12,5 % ВО. В конфликте они стремятся добиться удовлетворения своих интересов в ущерб партнеру; избегание предпочитают 6,25 % испытуемых, для которых характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению

собственных целей; уступчивость продемонстрировали 3,12 % сотрудников ППС и 12,5 % испытуемых ВО.

Данные отделов патрульно-постовой службы и отдела вневедомственной охраны **по методике В.Ф. Ряховского – оценка уровня общительности**, также не показали значимых различий в исследуемых группах испытуемых.

Очень высокий уровень общительности характерен для 6,2 % сотрудников ППС и 15,6 % – ВО. Испытуемые говорливы, многословны, судят о проблемах, в которых не компетентны, обидчивы, вспыльчивы. Высокий уровень общительности продемонстрировали 31,2 % сотрудников ППС и 40,6 % представителей отдела ВО.

У 15,60 % испытуемых ППС средний уровень общительности – они любознательны, охотно слушают собеседника, терпеливы в общении, идут на встречу с новыми людьми; 6,2 % имеют уровень общительности ниже среднего – в незнакомой обстановке они чувствуют себя вполне уверенно, новые проблемы их не пугают. Несколько отличаются показатели данных отдела ВО. Для 18,7 % испытуемых свойственен уровень выше среднего – они любопытны, разговорчивы; охотно знакомятся с людьми, любят быть в центре внимания, но нетерпеливы. У 25 % испытуемых – средний уровень общительности. Показатели уровня ниже среднего в данной выборке испытуемых отсутствуют.

Цель исследования объясняется следующими фактами: общение сотрудников отдела патрульно-постовой службы в большинстве случаев осуществляется с населением в виде продолжительной беседы: проверка документов, охрана порядка в городе, улаживание конфликтов.

Ведение службы отдела вневедомственной охраны предполагает моментальное действие, их служба заключается в основном в охране объектов и задержании преступников, обнаруженных на данных объектах. Поэтому возникает предположение, что сотрудники отдела патрульно-постовой службы более общительны и имеют высокие показатели в уровне общения. Однако в ходе исследования не было обнаружено значимых различий в особенностях общения сотрудников ППС и отдела ВО. Возможно, это объясняется тем, что коммуникативный аспект деятельности сотрудников и отдела патрульно-постовой службы, и отдела вневедомственной охраны является одним из доминирующих. И те и другие должны иметь незаурядные способности собеседника, способного вести беседу в особо трудных условиях, которые получают определенное развитие в ходе профессиональной деятельности.

По результатам диагностики была разработана программа тренинга общения, рассчитанная на сотрудников правоохранительных органов, направленная на повышение уровня коммуникативной компетентности, что способствует стимулированию социального развития и личностного роста.

Программа позволяет решать задачи: формирование базовых понятий в области психологии общения, развитие навыков эффективного общения; развитие умения адекватно выражать свои чувства и понимать выражение чувств других людей; сплочение коллектива, формирование взаимного доверия.

В начальной части тренинга акцент делается на сплочение группы и формирование взаимного доверия, что создает предпосылки для успешного осуществления дальнейшей работы. Потом следуют занятия, направленные на формирование навыков вербального и невербального общения, понимание и выражение эмоций и чувств, уверенного поведения в конфликтных ситуациях. Для этого используются интерактивные игры, групповые дискуссии, короткие информационные блоки, психодиагностические методики, элементы арттерапии.

Программа рассчитана ориентировочно на 16 часов работы (четыре встречи по четыре часа один раз в неделю в течение месяца). Оптимальная численность группы 8–16 человек. Рекомендуется рассадить участников в аудитории по кругу. Участниками тренинга становятся испытуемые, для которых характерны такие стратегии поведения в конфликте, как соперничество, избегание, уступчивость (по Томасу), испытуемые, набравшие от 0 до 8 очков и от 19 до 31 очка по тесту В.Ф. Ряховского. Для данных лиц характерны: трудности в общении, работа в группе, отдадут предпочтение одиночеству, недоверчивы к новым знакомым, в конфликтах отстаивают лишь свои интересы, не принимая в счет мнение партнера по общению, либо выходят из конфликта, не решают его, принося себя в жертву. Участниками тренинга становятся также лица, склонные к чрезмерной общительности, они могут не доводить дела до конца, невнимательно слушать партнера, судят о проблемах, в которых некомпетентны, вспыльчивы, обидчивы, нетерпеливы и несдержанны. Для данной категории испытуемых подбираются упражнения в соответствии с их проблемами, организуются тренинговые занятия.

Таким образом, поскольку профессиональная деятельность юристов протекает в условиях общения, которое составляет основное содержание их деятельности и становится особым видом труда, то одним из профессиональных качеств юриста выступает умение общаться, то есть умение прогнозировать сложившуюся ситуацию, умение использовать нормы этикета в соответствии с конкретной коммуникативной ситуацией, свободное, гибкое владение невербальными средствами общения.

При этом профессиональное общение в качестве подструктуры юридической деятельности следует рассматривать не только как собственно обмен информацией (коммуникативная сторона), но и как процесс взаимодействия (интерактивная сторона), восприятие людей друг другом (перцептивная сторона). Во многих случаях общение для юриста приобретает самостоятельный процессуальный характер как особый вид профессиональной деятельности. Способность устанавливать межличностные контакты с различными участниками общения, коммуникативная компетентность являются качествами, в значительной мере влияющими на эффективность труда юристов, одним из важных факторов их профессиональной пригодности.

Литература

1. *Васильев В.Л.* Юридическая психология. 3-е изд. СПб., 2000.
2. *Воронцов С.А.* Правоохранительные органы Р.Ф. История и современность. Ростов н/Д, 2001.
3. *Еникеев М.И.* Социальная и юридическая психология. М., 2003.
4. *Зельдович Б.З.* Психология и педагогика в профессиональной деятельности юриста. М., 2003.
5. Прикладная юридическая психология / под ред. А.М. Столяренко. М., 2003.
6. *Романов В.В.* Юридическая психология. М., 2004.
7. *Сидоренко Е.В.* Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. СПб., 2003.

Comparative analysis of communicative competence of the officers of the patrol-guard service and private security

Bykova E.A., PhD in Psychology, associate professor, head of chair of psychology and education, Shadrinsk State Institute of Education (elbykova@rambler.ru)

The contribution analyzes the problem of communicative competence of the officers of law-enforcement authorities, typical characteristics of the process of communication of specialists of legal sphere within the framework of professional activity. The communicative competence is viewed as one of the key competences of the officers of law-enforcement authorities, providing the existence of skills of qualified solution of professional tasks. The authors present a comparative analysis of communicative characteristics of the officers of the patrol-guard service and law-enforcement authorities. The research used the following methods: the method on evaluation of self-control in communication (M.Snyder); the method of identification of conflict behavior strategy (K.Thomas) test of the communicativeness level (V.F.Ryakhovskiy). Basing on the conclusions of the research the authors created a program of communication training, designed for the officers of law-enforcement authorities, aimed at improvement of the level of communicative competence, which facilitates the stimulation of social development and personal growth.

Keywords: communication, communication competence, self-control in communication, conflict behavior strategies.

References

1. *Vasil'ev V.L.* Juridicheskaja psihologija . – 3-e izd. – SPb.: Izdatel'stvo «Piter», 2000. – 624 s.
2. *Voroncov S.A.* Pravoohranitel'nye organy R.F. Istorija i sovremennost'. – Rostov n/D.: Feniks, 2001. – 608 s.
3. *Enikeev M.I.* Social'naja i juridicheskaja psihologija.- M.: Izd. NORMA, 2003. – 512 s.
4. *Zel'dovich B.Z.* Psihologija i pedagogika v professional'noj dejatel'nosti jurista.- M.: Izdatel'stvo «Jekzamen», 2003. – 320 s.
5. *Prikladnaja juridicheskaja psihologija / pod red. Stoljarenko A.M..* – M., 2003. – 350 s.

6. *Romanov V.V.* Juridicheskaja psihologija. – M.: Jurist#, 2004. – 588 s.
7. *Sidorenko E.V.* Trening kommunikativnoj kompetentnosti v delovom vzaimodejstvii. – SPb.: Rech', 2003. – 208 s.