

УДК 316.77:343-051

КОММУНИКАТИВНЫЕ НАВЫКИ В СТРУКТУРЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНО ВАЖНЫХ КАЧЕСТВ СОТРУДНИКОВ УГОЛОВНО-ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ СИСТЕМЫ*А. Г. Элкснит, В. П. Михайлова*

Знание психологических особенностей общения и применение коммуникативных методов воздействия на собеседника крайне необходимы специалистам системы профессий «человек-человек» – политикам, бизнесменам, менеджерам и многим другим. К их числу следует отнести сотрудников правоохранительных органов, которые сталкиваются с рядом социально-психологических проблем, порождаемых современной напряженной экономической ситуацией, умножением межличностных контактов, усложнением их форм, увеличением числа экстремальных моментов в общении. Среди служб и подразделений правоохранительных органов следует выделить деятельность уголовно-исполнительной системы.

Сотрудники УИС осуществляют деятельность, обеспечивающую лишение свободы правонарушителей.

Курс на гуманизацию пенитенциарной системы в современных условиях предъявляет требования к профессионально важным качествам сотрудников. Особенно недопустимыми становятся пробелы в умении организовать взаимодействие, обеспечить гуманный характер отношений к лицам различных категорий спецконтингента колоний и тюрем. Актуальной остается проблема овладения сотрудником УИС минимумом коммуникативных знаний, навыков, умений, позволяющих эффективно достигать профессионально-важного результата.

Воздействующий эффект может быть достигнут при психологически грамотном управлении ситуациями профессионального общения. Одним из главных для сотрудника УИС является вопрос организации такого коммуникативного контакта, при котором правильно и быстро была бы достигнута профессиональная цель – обеспечение режима содержания спецконтингента.

Проблема формирования и развития коммуникативного потенциала сотрудника правоохранительных органов изучалась в контексте разработки направлений профессионально-психологической подготовки – А. М. Столяренко, А. А. Волков, В. В. Мицкевич, В. М. Поздняков, В. И. Коваленко, О. Е. Сапарин, Н. А. Токарев, Е. Н. Соколова, В. Н. Смирнов, О. П. Кондаурова и др. Специфика коммуникативных знаний, навыков и умений, личных качеств, востребованных в деятельности сотрудника правоохранительных органов, а также формы и методы их развития рассматривались в работах Л. Б. Филонова, Т. Ю. Базарова, В. М. Веселова, А. В. Пищелко, В. А. Носкова, В. С. Красника, М. Г. Дебольского, И. Б. Пономарева, В. П. Трубочкина и др.

Комплексы психотехник и приемов общения, значимых для разных категорий сотрудников правоохранительных органов, проанализированы в

публикациях А. М. Столяренко, О. Д. Нациевского, В. А. Носкова, В. В. Мицкевича, А. П. Дербенева, Н. В. Андреева, И. Б. Пономарева, В. П. Трубочкина, Ю. В. Чуфаровского, В. Г. Пушкова, В. В. Аврамцева, И. И. Аминова, О. П. Кондауровой, Т. А. Бондаренко.

Проблемы профессионального общения сотрудников ОВД исследовались в различных контекстах: В. И. Чернениловым – по применению методов психологического воздействия при решении оперативно-служебных задач; Л. Б. Филоновым – по развитию психологического контакта между людьми в условиях затрудненного общения; М. И. Еникеевым, А. Р. Ратиновым, Н. И. Ефимовой – по повышению эффективности допроса; И. Б. Пономаревым – по разрешению конфликтов в деятельности работников ОВД; А. Н. Суховым, В. М. Поздняковым – по специфике профессионального общения сотрудников ИТУ с осужденными; Т. Ю. Базаровым, П. П. Тыщенко – в сфере деятельности оперативных работников; А. И. Папкиным, А. Г. Шестаковым – в контексте совершенствования труда руководителей ОВД.

В нашем исследовании мы анализировали место и роль коммуникативных навыков в структуре профессионально важных качеств сотрудников УИС с использованием следующих методов: 16-факторный опросник Кеттелла, опросник Т. Лирри, статистические методы обработки результатов исследования. Было обследовано 115 сотрудников.

Специфика деятельности исправительного учреждения диктует необходимость соответствия свойств и качеств личности требованиям профессии. Несоответствие индивидуально-психологических качеств весьма специфическим, порой жестким требованиям труда в ИУ способствует возникновению состояния психического перенапряжения и, как следствие этого, возникновению различных невротических, психосоматических расстройств и заболеваний. В конечном итоге это приводит к неудовлетворенности служебным положением, в результате чего часть сотрудников уходит в другие структуры, меняют профиль работы. Подобные явления имеют место не только среди начинающих, но и среди профессионально зрелых работников.

Профессиональная пригодность к работе в правоохранительных органах, в том числе и УИС, в большей мере зависит от высокого уровня общего развития личности, нежели от каких-то специальных способностей.

Анализ деятельности работников УИС позволил определить наличие профессионально значимых психологических качеств.

1. Высокий уровень социализации (нормативность поведения), которая подразумевает наличие:

а) честности, ответственности, проницательности, дисциплинированности, исполнительности;

б) настойчивости в отстаивании принимаемых решений, смелости брать на себя и нести персональную ответственность за свои действия и решения, уважение к личности.

2. Нервно-психическая (эмоциональная) устойчивость:

а) выносливостью к длительно действующим психофизическим перегрузкам, высокая работоспособность;

б) нервно-психическая устойчивость к стрессу, высокий уровень самоконтроля над своими эмоциями, настроением;

с) развитые адаптивные свойства нервной системы (сила, уравновешенность, подвижность, чувствительность, динамичность, лабильность, пластичность нервных процессов).

3. Познавательная (когнитивная) активность, продуктивность мышления:

а) профессиональные знания, развитый интеллект;

б) гибкое мышление, сообразительность;

в) аналитические способности, умение выделить главное;

г) активность психических познавательных процессов (восприятия, мышления, внимания), емкая память;

д) способность к абстрагированию, рефлексия.

4. Коммуникативная компетентность (общительность):

а) способность устанавливать и поддерживать эмоциональные контакты с участниками общения;

б) доброжелательность, вежливость, умение слушать;

в) владение вербальными и невербальными средствами общения;

г) умение в конфликтных ситуациях проводить адекватную стратегию коммуникативного поведения;

д) способность к сотрудничеству, достижение компромиссов;

е) адекватная самооценка.

Баллы, полученные в результате компьютерной обработки результатов тестирования, были сведены в матрицу и подвергнуты статистической обработке.

По полученным данным теста Кеттелла был построен среднегрупповой профиль сотрудника (рис. 1).

Оценивая полученный среднестатистический профиль, можно сказать, что сотрудник УИС характеризуется следующим образом: социально активен, но общаться предпочитает преимущественно по собственной инициативе, с избранным кругом лиц (срА, ↑Н), подо зрителен и скептически к проявлениям окружающих, ждёт подвоха, недоверчив, во взаимоотношениях не доверяет чувствам, рационально взвешивает своё поведение (↓L, ↓I), ориентируется на традиционную точку зрения, невосприимчив к новому, действует проверенным, верным для себя способом не рискует, осмотрителен (срF, ↓M, срQ1). Хорошо организует поведение и контролирует эмоциональные реакции в привычной для себя обстановке, при неожиданных трудностях может действовать хаотично (срG, Q3), возникают тревожные реакции, боязнь последствий своих поступков (срO). В поведении старается придерживаться одобряемых групповых норм (срG, ↓Q2).

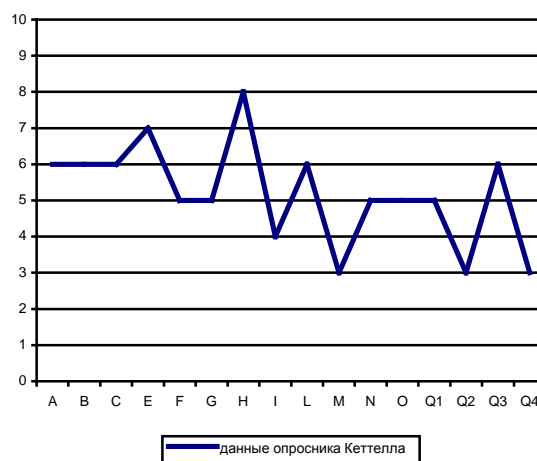


Рис. 1. Распределение средних величин данных опросника Кеттелла

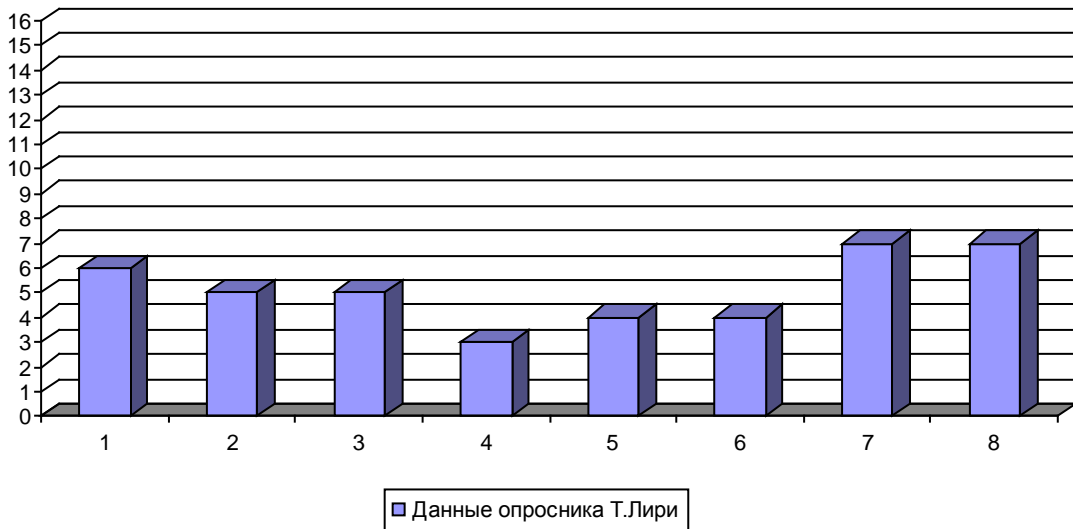


Рис. 2. Распределение средних величин данных опросника межличностных отношений Т. Лири

Повышение показателей по 7 и 8 октанту выявляет стиль межличностных отношений у сотрудников, свойственный лицам, стремящимся к сотрудничеству с референтной группой. Определяется готовность помогать окружающим, развитое чувство ответственности. Низкие значения 4 октанта указывают на конформность, зависимость мнения от мнения большинства. Что вполне опять же объясняется тем, что сотруднику в своей деятельности приходится сталкиваться с партнёрами по общению не только из числа спецконтингента, но и с коллегами по работе, руководством, поэтому готовность к сотрудничеству и преимущественно доброжелательный тон способствуют эффективной деятельности. А задаваемая субординация в отношениях с руководством, действия по инструкциям и согласно нормативным документам предусматривают определённую степень конформизма, подверженность чужому мнению.

Таким образом, отмечается зависимость поведения от ситуации, от её привычности. Способность к мобилизации несколько снижена, не хватает предприимчивости в незнакомой ситуации. Это объяснимо – профессиональная деятельность сотрудника УИС жёстко регламентирована приказами, должностными инструкциями, нормативными актами, распоряжениями вышестоящего руководства, поэтому при возникновении внештатной ситуации возможны реакции растерянности и тревожности, при которых необходимо время для оценки способа действий. При всем при этом для сотрудников характерна готовность к сотрудничеству и взаимопомощи в рамках профессиональной деятельности, с тенью подозрительности и предубеждения в отношениях. То есть отношения касаются только формальной стороны деятельности, в неформальном общении сотрудники склонны сохранять дистанцию, не доверяют друг другу.

Корреляционный анализ результатов теста Кеттелла позволил построить схемы взаимозависимостей факторов (табл. 1). Максимальное количество связей приходится на О (уровень тревожности), при этом он положительно связан с L (уровень подозрительности), Q4 (уровень напряженности) и Q2 (уровень конформизма), а отрицательные связи отмечаются с параметрами А (уровень общительности), С (уровень эмоциональности), Н (смелость), N (уровень пронизательности), Q3 (уровень самоконтроля). Таким образом, уверенный в себе сотрудник уголовно-исполнительной системы способен устанавливать широкие многочисленные контакты, он эмоционально устойчив, сдержан в проявлении чувств, способен контролировать свои реакции, пронизателен в общении, без предубеждения к партнёру и подозрительности, способен настаивать, прислушиваться к точке зрения окружающих.

Нервно-психическая устойчивость определяемая факторами эмоционального блока С, I, О, Q4 коррелирует с факторами коммуникативного блока – А, Н, L, N, E, Q2. Взаимосвязь этих факторов показывает, что сотрудник, который способен рационально воспринимать ситуацию, преодолевать внешние трудности, проявлять волевые усилия для саморегуляции, действовать настойчиво, сохранять самообладание в критических ситуациях, сопротивляться сиюминутным побуждениям, обладать высокой ответственностью, соответственно способен устанавливать контакты с различными людьми, в различных ситуациях, готов к сотрудничеству, уживается в коллективе, участвует в общественных мероприятиях, доброжелателен и непринуждён в общении, отзывчив на призывы о помощи окружающих.

Отметим, что лидерские качества и черты доминирования не связаны с какими-либо из факторов и не являются профессионально-значимыми

для сотрудника и соответственно не сказываются на уровне коммуникативной компетентности.

Фактор Q2, обозначающий уровень самостоятельности, коррелирует с факторами L, O, что указывает на связь подозрительности, раздражительно-

сти, ревности к чужим успехам, тревожности за свои поступки, безынициативности с неконформностью, конфликтностью человека, желанием настаивать на своей точке зрения.

Таблица 1

Корреляционные связи параметров теста Кеттелла

	A	B	C	E	F	G	H	I	L	M	N	O	Q1	Q2	Q3	Q4
A			,26			,20	,37					-,24				
B											-,31					
C	,26					,21	,43	-,21				-,62			,42	-,62
E																
F																
G	,20		,21				,31								,25	
H	,37		,43			,31						-,61			,45	-,49
I			-,21													
L											-,26	,23		,25		,28
M																
N		-,31							-,26			-,22			,26	-,38
O	-,24		-,62				-,61		,23	-,22				,23	-,50	,65
Q1																
Q2									,25			,23				
Q3			,42			,25	,45				,26	-,50				-,53
Q4			-,62				-,49		,28		-,38	,65			-,53	

Коммуникативная компетентность является одним из профессионально важных качеств сотрудников уголовно-исполнительной системы, её развитие способствует эффективной деятельности. Особенности коммуникативной сферы сотрудников находятся в зависимости от эмоционально-волевых качеств, способности самоконтроля, как условия противодействия негативному влиянию среды пенитенциарных учреждений.

Социально-психологический тренинг является эффективным средством психологического воздействия, позволяющим решать широкий круг задач в области развития компетентности в общении. Активное использование социально-психологического тренинга для решения реальных практических проблем является актуальной задачей пенитенциарных психологов-педагогов.

Социально-психологический тренинг не может рассматриваться в качестве лаборатории "роста личности", он способен дать лишь побудительный толчок к глубоким личностным изменениям, которые затем могут развиваться и укрепляться в условиях реальной жизнедеятельности, являющейся единственной сферой и основным источником личностных перестроек.

Литература

1. Беляева, Л. И. Психологические особенности экстремальных ситуаций правоохранитель-

ной деятельности / Л. И. Беляева // Прикладная юридическая психология / под ред. А. М. Столяренко. – М., 2001. – С. 531 – 533.

2. Дебольский, М. Г. Основные направления психологического обеспечения работы с кадрами / М. Г. Дебольский // Прикладная юридическая психология / под ред. А. М. Столяренко. – М., 2001. – С. 312 – 324.

3. Дебольский, М. Г. Программа социально-психологического тренинга и подготовка сотрудников ИТУ к профессиональному общению с осужденными / М. Г. Дебольский. – М., 1994.

4. Ильина, Е. С. Психологические проблемы специалистов, работающих в экстремальных условиях: (на материале анализа профессиональной работы с персоналом УИС): дипломная работа. Факультет педагогики и психологии МПГУ. – М., 2003.

5. Ильина, Е. С. Экстремальная профессия – сотрудник УИС / Е. С. Ильина // Развитие личности. – 2002. – № 4.

6. Лебедев, В. В. Мотивация профессиональной деятельности сотрудников ИТУ / В. В. Лебедев // Актуальные проблемы морально-психологической подготовки личного состава органов внутренних дел: (по материалам научно-практической конференции) / под ред. Л. М. Колодкина и др. – М., 1992. – С. 77.