

УДК 159.99

СПЕЦИФИКА И ФУНКЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ СОТРУДНИКОВ ОПЕРАТИВНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ

Ю.Л. Бабицкая

Санкт-Петербургский университет МВД России

Описаны основные характеристики профессионального общения сотрудников оперативных подразделений. Рассматриваются коммуникативные умения сотрудников, необходимые для полноценной работы оперуполномоченных, выделены целевые феномены коммуникации, требующиеся сотруднику в профессиональной деятельности.

***Ключевые слова:** профессиональное общение, коммуникативные качества, коммуникативная компетентность, умения, навыки, способности.*

Практически любая деятельность так или иначе связана с общением, при этом оно нередко составляет основное содержание деятельности и является не обыкновенным, бытовым общением, а приобретает качество профессионального [1, с. 207]. В кратком психологическом словаре С.Я. Подопригора и А.С. Подопригора дается следующее понятие общения: «...взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного или аффективно-оценочного характера» [4, с. 177]. М.И. Еникеев говорит, что общение – это социальное взаимодействие между людьми посредством знаковых систем в целях передачи общественного опыта, культурного наследия и организации совместной деятельности [3, с. 255].

В работе оперуполномоченных общение занимает важное значение. Несомненно, работа с людьми является главной составляющей профессиональной деятельности оперуполномоченных. Профессиональное общение оперуполномоченных – это процесс взаимодействия между сотрудником и другими людьми, порождаемый потребностями в обмене информацией, восприятию и пониманию другого человека, приводящий к установлению психологического контакта и доверительных отношений.

С.П. Безносков в своей работе «Профессиональные деформации личности» пишет, что узость и глубина подхода к выполняемой работе – это неперемный атрибут профессионала [2, с. 167]. Глубина подхода выражается в объеме и количестве контролируемых показателей. А специфику построения взаимоотношений у сотрудников оперативных

подразделений, в отличие от других профессий, определяют различного рода необычные обстоятельства и запутанные случаи.

Специфика профессионального общения сотрудников оперативных подразделений с гражданами определяется следующим: объект воздействия, степень причастности тех или иных лиц к криминалу; наличие специальной цели профессионального общения – обмен и получение необходимой информации для раскрытия преступления, его предупреждения и т.д.; сложные условия деятельности; необходимый, принужденный характер; несовпадение интересов в условиях психологического противоборства и несогласия сторон; психология коллектива; регуляция процесса раскрытия преступления; нехватка информации и времени.

Значимой функцией профессионального общения оперуполномоченных является регулирование деловых и межличностных отношений с гражданами, сотрудниками ОВД, лицами, представляющими оперативный интерес. Оперативно-розыскная деятельность предполагает вступление сотрудников правоохранительных органов в различные деловые контакты с объектами их заинтересованности. Такой контакт, как правило, выступает в виде конспиративного общения субъектов и объектов. Оперативный контакт по своему психологическому содержанию представляет собой совокупность отношений и зависимостей, возникающих в процессе общения между людьми. Часто при таком общении оперуполномоченному приходится искажать или скрывать информацию, для того, чтобы не допустить «утечку» или узнать необходимые подробности. Подобное тоже отражается на качестве общения [6, с.37].

Характерной особенностью общения и деятельности оперуполномоченного является то, что он, в отличие от представителей других профессий, чаще всего вынужден иметь дело с особым контингентом людей, преступивших закон. Часто случается, что сложнее всего установить ровные отношения с лицами, ранее судимыми и имеющими за спиной криминальное прошлое. Недоверие к оперативнику мешает получить от них нужную информацию. Нередко оперуполномоченному приходится быть хитрым, чтобы максимально наладить доверительные отношения с таким контингентом людей.

От специфики и особенностей деятельности зависит набор необходимых для развития профессионально важных качеств. Эффективность общения определяется как структурой и этапами процесса общения, так и развитием у него профессионально важных качеств, навыков, умений. Развитие профессионально важных качеств происходит в течение всего времени работы на конкретной должности. Способность общаться с субъектами оперативно-розыскной

деятельности реализуется в умениях. Умения – это сознательные психические действия, такие, как умственные, двигательные и другие, выполняемые человеком правильно, быстро и с высоким качеством в условиях конкретной сложившейся ситуации. Способность человека применять свой опыт и навыки в сложившихся условиях можно назвать главной чертой умений человека.

В рамках диссертационного исследования на тему «Психологические аспекты развития навыков профессионального общения сотрудников оперативных подразделений органов внутренних дел» нами было проведено анкетирование сотрудников оперативных подразделений, которое позволило выявить круг коммуникативных умений, необходимых им для полноценной работы. Это такие качества, как:

- умение расположить к себе собеседника;
- умение логически построить разговор, найти точную интонацию;
- умение нащупать слабое место собеседника, правильно использовать сильные и слабые стороны собеседника;
- умение быть убедительным, вводить собеседника в замешательство.

Обобщение и анализ данных позволяют выделить несколько целевых феноменов коммуникации, необходимых сотруднику в профессиональной деятельности. Это речевые навыки (включая нормы речевого этикета в конкретных ситуациях), психологические особенности, невербальные средства общения.

Рассматривая каждый феномен отдельно, можно сказать, что речевые умения связаны с освоением речевых функций и речевыми способами передачи информации. К ним относятся такие умения, как:

1) Речевые умения, связанные с освоением речевых функций и речевыми способами передачи информации:

- правильно, точно и понятно выражать свою мысль;
- добиваться поставленной цели общения; осуществлять важнейшие речевые цели (подтвердить, возразить, усомниться и т.д.);
- говорить красочно (поставить логические ударения, подобрать верную интонацию беседы и т.д.);
- говорить свободно (что выражается в способности определиться со стратегией общения);
- высказываться без заблаговременной подготовки, импровизировать;
- грамотно выразить с помощью речи увиденное.

2) Социально-психологические умения, связанные с овладением процессами взаимосвязи, взаимовыражения, взаимопонимания, взаимоотношений, взаимопроявлений и взаимовлияний:

- в зависимости от любой ситуации правильно вступать в процесс общения;

- мотивировать партнеров на активное общение, поддерживать общение на высоком уровне;

- психологически точно закончивать беседу;

- прогнозировать всевозможное развитие процесса общения;

- предугадывать реакции собеседников;

- психологически «ловить» нужную интонацию;

- психологически настраивать себя на проявления темперамента;

- быть активным в разговоре, уметь вести беседу на таком же уровне, что и собеседник;

- вызывать нужную реакцию партнера по общению;

- создавать атмосферу партнеров в общении и управлять им;

- психологически побуждать партнера по общению на проявление инициативы;

3) Психологические умения, связанные с овладением процессами самомобилизации, самонастройки, саморегулирования:

- преодолевать психологические трудности в общении;

- отстраняться от излишнего напряжения;

- привлекать психофизический аппарат для завладения инициативой в общении;

- психологически подготавливаться к ситуациям общения;

- «приспосабливаться» психологически и физически к партнеру по общению;

- быть уверенным в успешности поставленной коммуникативной цели;

- разделять свою активность в общении;

- выгодно применять эмоции как средство общения.

4) Умения использовать невербальные средства общения:

- паралингвистические (интонация, пауза, дыхание, дикция, темп, громкость, ритмика, тональность);

- экстралингвистические (смех, шум, аплодисменты и т.п.);

- кинетические (жест, мимика);

- проксемические (поза, движения, дистанция общения)

[5, с. 149].

Подводя итоги, можно сделать вывод о том, что нет необходимости доказывать значимость психологических знаний и умений для оптимизации профессиональной деятельности, для улучшения своей профессиональной состоятельности. Неумение оперативным работником использовать навыки общения и вести необходимую деловую беседу с интересующим лицом, безусловно, является пробелом в его оперативной и профессиональной деятельности. Система знаний и умений в области психологии общения

и психологии делового общения обуславливает достижение коммуникативной компетентности, соответствующую ориентацию личности в общественной среде, расширение круга социальных умений, роста доверия к себе и своим возможностям, адаптацию к самым различным обстоятельствам и переменам и поэтому требует активного развития в современной психологии.

Список литературы

1. Аминов И.И. Психология деятельности юриста: учеб. пособие для студентов, обучающихся по специальности «Юриспруденция», «Правоохранительная деятельность» и «Психология». М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2009. 615 с.
2. Безносков С.П. Профессиональные деформации личности // Вестник Санкт-Петербургского университета МВД России. 2012. № 3 (55). С. 167.
3. Еникеев М.И. Юридическая психология с основами общей и социальной психологии. СПб.: Питер, 2004. 320 с.
4. Подопригора С.Я., Подопригора А.С. Краткий психологический словарь. Ростов н/Д: Феникс, 2010. 317 с.
5. Цветков В.Л., Шевченко В.М., Шаматава Н.Е. Психология оперативно-розыскной деятельности: учебное пособие. М.: изд-во «ЮНИТИ-ДАНА»; Закон и право, 2010. 255 с.
6. Чуфаровский Ю. В. Психология оперативно-розыскной и следственной деятельности: учеб. пособие. М. : Изд-во Проспект, ТК Велби, 2006. 208 с.

THE SPECIFICITY AND FUNCTIONS OF OPERATING UNITS STAFF PROFESSIONAL COMMUNICATION

J.L. Babitskaya

Saint Petersburg University of the Ministry of Internal Affairs of the Russian Federation

The article describes the main characteristics of professional communication among operating units staff. It considers a number of communicative skills required for a full-fledged job of security officers and distinguishes communication phenomena for special purposes required for staff professional activity.

Keywords: *professional communication, communication skills, communicative competence, skills, abilities.*

Об авторе:

БАБИЦКАЯ Юлия Леонидовна – капитан полиции, адъюнкт кафедры общей психологии, Санкт-Петербургский университет МВД России (198206, г. Санкт-Петербург, ул. Летчика Пилютова, д. 1), e-mail: tebe86@mail.ru

