

УДК 35.08:343.83

С. В. Горностаев
S. V. Gornostaev

Академия права и управления ФСИН России

СЛУЖЕБНАЯ ЛОЯЛЬНОСТЬ КАК ФАКТОР ЭФФЕКТИВНОСТИ КОММУНИКАЦИИ СОТРУДНИКОВ ПРАВООХРАНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ

Обсуждаются вопросы профессиональной коммуникации сотрудников правоохранительных органов в контексте анализа феномена служебной лояльности. Факторами эффективной профессиональной коммуникации между сотрудниками правоохранительных органов выступают сходство ведущих компонентов их служебной лояльности и нормопорядка групп идентификации взаимодействующих сотрудников правоохранительных органов.

Official loyalty as the factor of the effectiveness of communication of the officers of law enforcement agencies

The purpose of this study is to investigate a role of an official loyalty phenomenon in the process of communication of law enforcement officers. The factors of effective professional communication between a law enforcement officers are similarity in structure of their official loyalty and in content of normative order of the crucial groups of their affiliation.

Эффективность коммуникации во многом зависит от сходства позиций, ценностей, убеждений, норм, установок, которыми руководствуются коммуницирующие стороны.

Данное положение может быть вполне применено к профессиональной коммуникации. Ярким примером проблем в профессиональной коммуникации выступают трудности взаимопонимания при взаимодействии представителей смежных отделов и служб правоохранительных органов или руководителей и подчиненных, по-разному оценивающих профессионально значимые ситуации, имеющие различные установки на поведение в этих ситуациях и по-разному видящие пути их наилучшего разрешения.

На сходство паттернов общения, восприятие и оценку профессионально значимых ситуаций и принятие решения в них оказывает влияние структура служебной лояльности, то есть соотношение субъективной значимости социальных ролей, связанных со служебным статусом, с которыми идентифицирует себя сотрудник.

Иначе говоря, приобретая служебный статус, человек приобретает роли в нескольких группах, принадлежность к которым предполагает (или допускает) его социальная позиция. Принадлежность к одним группам нормативно зафиксирована, принадлежность к другим вытекает из связей и соотношений, предполагаемых полученным статусом, а к третьим возникает в потенциале с при-

обретением служебного статуса. Помимо официальных ролей служащих приобретает в служебном социальном окружении и другие роли, связанные с его околомдолжностными характеристиками (срок службы, отношение к коррупционным действиям, отношение к карьере, принадлежность к определенному узкопрофессиональному сообществу (оперуполномоченных, следователей, судей и т. д.).

Важно отметить, что если объектом лояльности традиционно понимаются социальные группы, общности, то предметом лояльности, на наш взгляд, является именно нормативный порядок (или нормопорядок группы) как часть культуры группы, регулирующая социально значимую активность ее членов. Как правило, нормопорядок включает ценности, нормы, символы, идеи, правила, убеждения, традиции, цели, паттерны поведения. Причем в разных группах нормопорядок отличается не только по содержанию, но и по сложности, структуре, по ключевым элементам: где-то большую регулятивную функцию играют ценности, где-то – нормы, где-то – цели и задачи и т. д.

С одними группами и существующими в них нормопорядками сотрудники идентифицируют себя в большей степени, интериоризируют ключевые элементы нормопорядков этих групп, уже с точки зрения усвоенных ценностей, норм и паттернов анализируют складывающиеся ситуации и выстраивают социально значимое поведение и общение. Нормопорядки конкурирующих социальных идентичностей воспринимаются в меньшей степени и соответственно оказывают меньшее влияние на поведение и общение.

Отдельные элементы в нормопорядках групп могут совпадать или являться в какой-то мере совместимыми, но отдельные элементы могут расходиться либо противоречить друг другу, что создает почву для непонимания и конфликтов на профессиональной почве.

Поэтому для эффективного профессионального общения важно совпадение доминирующих идентичностей общающихся сотрудников либо сходство (совместимость) ключевых элементов нормопорядка в группах, с которыми сотрудники себя идентифицируют в первую очередь.

Серьезным препятствием для такого совпадения выступает доминирование в служебной лояльности сотрудников правоохранительных органов самоидентификаций с неформальными группами, существующими по месту службы. Иначе говоря, несмотря на выполнение единой социальной миссии, паттерны оценки ситуаций профессиональной деятельности и профессионального взаимодействия сотрудников правоохранительных органов задаются в большей степени культурой не больших профессиональных сообществ (госслужащие, сотрудники правоохранительных органов, сотрудники конкретных ведомств), к которым принадлежат обе общающиеся стороны, а субкультурами различных малых контактных групп, с которыми идентифицируют себя сотрудники. Данное положение ожидаемо и естественно как для сотрудников, так и для любых других людей. Как установил Чарльз Кули еще в конце XIX века, более при-

вычно идентифицировать себя прежде всего с малыми контактными группами, в среде которых человек развивается с самого раннего детства, и воспринимать их нормопорядок, регулярно подкрепляемый прямыми социальными воздействиями, в то время как самоидентификация с условными или формальными группами гораздо позже формируется в онтогенезе и социальное подкрепление этих идентичностей, как правило, опосредовано теми же малыми контактными группами, пусть и контактного характера. Данная социально-психологическая закономерность способна затруднить профессиональное общение сотрудников, так как, в отличие от нормопорядка больших формальных групп, в основе существования и деятельности которых лежит единая нормотивно-правовая база, оказывающая мощное стандартизирующее влияние на культуру группы и в частности на ее нормопорядок, нормопорядки неформальных групп, к которым может психологически относить себя сотрудник, базируются на местных условиях и индивидуальных особенностях их участников, что делает их довольно-таки различающимися.

Таким образом, можно полагать, что наличие проблем в профессиональной коммуникации сотрудников правоохранительных органов может быть обусловлено структурой их служебной лояльности, точнее различиями в структуре служебной лояльности общающихся сотрудников.

Факторами повышения эффективности коммуникации сотрудников правоохранительных органов, таким образом, может выступать:

1) усиление субъективной значимости общих для взаимодействующих сотрудников идентичностей «мы сотрудники конкретного учреждения или органа», «мы сотрудники правоохранительных органов» и т. д., которое может происходить: а) ситуативно, за счет стихийной актуализации соответствующих идентичностей в контексте складывающейся ситуации профессионального общения (как правило, в ситуации осознания совместных либо совпадающих целей или противопоставления этих «общих» групп другим «внешним» группам); б) как тенденция, за счет повышения постоянного уровня значимости для сотрудника «общих» групп (достигаемой, как правило, в процессе осознания сотрудником личностного смысла и субъективной значимости ключевых элементов нормопорядка формальных групп, в которые он включен);

2) сближение содержания нормативных порядков неформальных групп, к которым принадлежат взаимодействующие сотрудники (что может происходить под воздействием организационно-правовых, материально-технических и социальных условий функционирования этих групп, а также специальных целенаправленных воздействий, имеющих целью согласование субкультур неформальных групп с нормами и ценностями, заданными в больших формальных группах).

На указанные выше факторы в некоторых случаях могут повлиять руководители подразделений, а в ряде случаев – общающиеся сотрудники.

Так, сотрудники, мотивированные найти точки соприкосновения, смогут найти их, сосредоточившись на тех частных интересах, нормах и ценностях своих неформальных групп, которые могут совпадать с интересами, нормами ценностями группы принадлежности собеседника, например, осознавая что конфликтная ситуация может привлечь ненужное внимание к обоим сотрудникам и их подразделениям, негативно отразиться на их имидже. Формирование конкуренции между отделами и службами, дифференциация подходов к различным подразделениям и их руководителям независимо от их происхождения (желание руководителя стимулировать профессиональную активность и контролировать личный состав, фаворитизм, перекосы в оценке значимости тех или иных отделов и служб и т. д.), а также ориентация не на решение возникших проблем, а на поиск виноватых, очевидно, будет выступать фактором дифференциации групповых субкультур и затруднения взаимодействия между сотрудниками. Напротив, постановка и организация решения совместных задач, равнозначимых для всех участвующих сторон, придание серьезного значения в оценке действий подчиненных их соответствия социальной миссии правоохранительных органов, оценка и разрешения противоречий между подчиненными с точки зрения понятных им общепрофессиональных принципов и норм способны улучшить понимание и уровень коммуникации между сотрудниками.

Необходимо учитывать, что стремление людей к самореализации, упорядочиванию своей жизни, формированию ее понимания и выработки стереотипов поведения приводит к тому, что стороны личности, не реализующиеся в одних социальных группах, будут искать выражения в других, и те сферы жизнедеятельности, которые достаточно не регулируются (не регламентируются и не поддерживаются) нормопорядком одних групп принадлежности, будут урегулированы нормопорядком других групп. Поэтому на структуру служебной лояльности и актуализацию той или иной идентичности в конкретных ситуациях профессиональной деятельности будут в значительной мере влиять возможности личности в той или иной формальной или неформальной группе и уровень регламентации данной ситуации нормопорядком той или иной группы.

Таким образом, анализ служебной лояльности сотрудников правоохранительных органов может рассматриваться как средство диагностики и повышения эффективности профессиональной коммуникации между ними.