

УДК 159.99

Н. М. Назарян
N. M. Nazarian

Образовательный комплекс полиции Республики Армения

НЕКОТОРЫЕ ОСОБЕННОСТИ КОММУНИКАТИВНОЙ СФЕРЫ СОТРУДНИКОВ ПОЛИЦИИ

В статье рассматриваются некоторые особенности коммуникативной сферы сотрудников полиции, которые оказывают непосредственное влияние на эффективность деятельности сотрудников полиции.

Some peculiarities of communicative sphere of a Police Officer

Police officers' peculiarities in the communicative sphere have been studied, in particular communicative disposition and communicative tolerance, which define policeman attitude towards the subjects of his activity.

Реформы, которые проводятся сегодня в полиции Республики Армения, направлены на подкрепление партнерских отношений с населением. Акцентируется тот факт, что сотрудник полиции является неразделимой частью общества, который работает с гражданами и для граждан. Переход к концепции общественного сервиса (обслуживания) предусматривает серьезные перемены в деятельности сотрудников полиции, что требует более грамотной организации коммуникативного процесса и предъявляет высокие требования к культуре сотрудников полиции, что в свою очередь обеспечит более продуктивное выполнение данного вида деятельности.

Деятельность сотрудников полиции предполагает каждодневные интенсивные взаимоотношения, где важную роль играют такие коммуникативные установки сотрудников, как готовность реагирования участникам взаимоотношений определенным образом [1]. Особенности коммуникативной сферы сотрудников полиции исследовались с помощью методики В.В. Бойко, которая оценивает компоненты коммуникативной установки и уровень коммуникативной толерантности, Калифорнийского психологического опросника (СРІ), который позволяет установить также уровень толерантности и эмпатии личности. В исследовании приняли участие 100 сотрудников полиции из разных подразделений полиции Республики Армения, которые занимали разные должностные позиции и имели до 30 лет служебного стажа.

В ходе исследования выяснилось, что у обследованной выборки в целом отмечается негативная коммуникативная установка, все компоненты которой имеют высокие статистические значения. Полученные данные показывают, что сотрудникам полиции свойственны как установки завуалированной, так и открытой жестокости, которые проявляются в виде недоброжелательности, без-

различии, конфликтности, агрессивности к окружающим. В подобном случае личность склонна не замечать или сглаживать в самооценке то, что противоречит желаемому «Я». Кроме того, она не скрывает и не смягчает собственное негативное отношение к окружающим. У полицейских установки обоснованного негативизма и брюзжания также имеют высокие значения по шкале теста, что проявляется в виде объективно обусловленных отрицательных выводов о некоторых типах людей и отдельных сторонах взаимодействия, а также в склонности необоснованного обобщения негативных фактов. Известно, что негативный личный опыт общения выражает сущность сложившихся взаимоотношений участников совместной деятельности, способствуя постоянной высокой отрицательной эмоциональной напряженности. Как отмечает В.В. Бойко, коммуникативные установки, формируясь на основе опыта общения личности, оценках и знаниях о людях, подкрепляются в подсознательном и вызывают определенные автоматические реагирования, которые определяют отношение к субъектам своей деятельности [3]. Следовательно, можно предположить, что в данном случае сотрудник полиции, имея определенное представление о субъектах своей деятельности, в отношениях с ними вкладывает определенный эмоционально-энергетический фон, который, как выяснилось, является преимущественно отрицательным.

Исследование на фоне негативных коммуникативных установок выявило также низкий уровень коммуникативной толерантности у сотрудников полиции. В этом случае личность проявляет недоброжелательность и нетерпимость к людям, и несмотря на старания сдерживать свое отношение, постоянная напряженность, которая возникает у нее, в конце концов, может привести к нервному срыву, что снизит оценку профессионализма сотрудника. Следует отметить, что у обследованных сотрудников шкалы толерантности и эмпатии СРІ также показали низкие статистические значения.

Толерантность как мотивационный фактор деятельности проявляется в процессе взаимодействия личности и социального окружения и влияет на общение, восприятие, деятельность и поведение личности [2]. Коммуникативная толерантность – это характеристика отношения личности к людям, показывающая степень переносимости ею неприятных или неприемлемых, по ее мнению, психических состояний, качеств и поступков партнеров по взаимодействию. В показателе коммуникативной толерантности отражаются факторы воспитания личности, опыт общения, культуры, ценностей, потребностей, интересов, установок, характера, темперамента, привычек, особенностей мышления и эмоционального стереотипа поведения. Коммуникативная толерантность определяет уровень профессиональной толерантности, который проявляется в отношениях к собирательным типам людей, с которыми приходится иметь дело по роду деятельности [1].

Особенности коммуникативных установок, низкий уровень толерантности и эмпатии у сотрудников полиции могут препятствовать эффективному

общению, вызвать затруднения общения, конфликты, эмоциональное напряжение и т. д. Субъект затрудненного общения отличается агрессивностью, эмоциональной отчужденностью, низким уровнем эмпатии, неспособностью приспособиться к требованиям ситуации и особенностям партнера по общению и т. д. [3]. Как отмечает С.Р. Геворкян, неудачный опыт общения, стремление избегать проявления эмпатии в трудных ситуациях препятствуют межличностным взаимоотношениям госслужащих, что способствует проявлению неконструктивного поведения и снижению продуктивности деятельности [4]. Таким образом, в профессиях типа «человек–человек», в особенности в полицейской работе, трудности общения могут оказать серьезное воздействие на продуктивность деятельности.

Одной из важной функцией общения сотрудника полиции является регулирование взаимоотношений, в которых в силу содержания деятельности, сложившихся традиций и других факторов предпочитается авторитарный стиль управленческого воздействия [5]. Можно предположить, что негативные коммуникативные установки, низкий уровень коммуникативной толерантности и возникшие вследствие этого трудности общения способствуют формированию особой коммуникативной культуры в полицейской среде, которая во взаимоотношениях с гражданами, а также внутриорганизационных отношениях может проявляться в виде агрессивно-обесценивающим стиле общения. Этому могут способствовать неблагоприятные социально-психологические воздействия постоянных взаимодействий полицейского с правонарушителями, конфликтность взаимоотношений, огромные физические, психоэмоциональные и моральные перегрузки и другие факторы.

В социономических профессиях возможны два вида подходов к людям, находящихся в поле деятельности работника – субъект-субъектный и субъект-объектный. В гуманистической психологии профессионалам призывают руководствоваться субъект-субъектным подходом, акцентируя эмоциональное отношение к предмету труда. Однако С.П. Безносков считает принципиальной ошибкой требовать от работника такого подхода. Показывая, что с предметом труда возможны только субъект-объектные отношения, автор замечает, что любой работник в силу ограниченности своих ресурсов может реализовать исключительно субъект-объектный подход [6]. Учитывая объективное обстоятельство ограниченности человеческих ресурсов сотрудника полиции в профессиональной деятельности, нужно иметь в виду, что в данной деятельности субъект-объектный подход может способствовать обесцениванию и обезличиванию человека, снижению эмпатии и толерантности, проявлению негативных коммуникативных установок и другим нежелательным последствиям.

Таким образом, рассматривая некоторые особенности коммуникативной сферы сотрудников полиции и сопоставляя их с другими исследованиями, можно сделать вывод о том, что особенности коммуникативных установок, низкий уровень коммуникативной толерантности и эмпатии у сотрудников по-

лиции снижает эффективность процесса общения. Это оказывает неблагоприятное воздействие на участников общения, так как нарушается принцип субъектных отношений, снижается внимание и терпимость к людям и т. д. В результате снижается эффективность деятельности сотрудников полиции, что в свою очередь может негативно отразиться на имидже полиции.

Список основных источников

1. Бойко, В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других / В. В. Носков. – М. : Филинь, 1996. – 472 с.
2. Проблема психологической безопасности личности : монография / Р. В. Агузумцян, С. С. Амирян, В. Р. Папоян [и др.]. – Ереван : ЕГУ, 2009. – 164 с.
3. Психология затрудненного общения : учеб. пособие / В. А. Лабунская [и др.]. – М. : Академия, 2001. – 288 с.
4. Геворкян, С. Р. Психологические механизмы оптимального взаимодействия госслужащих / С. Р. Геворкян // Проблемы педагогики и психологии. – Ереван : Зангак, 2012. – 176 с.
5. Носков, В. А. Психотехника общения в работе оперуполномоченного службы БХСС : учеб. пособие / В. А. Носков. – Горький : МВД СССР, 1989. – 107 с.
6. Безносков, С. П. Профессиональная деформация личности / С. П. Носков. – СПб. : Речь, 2004. – 272 с.