

КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ СОТРУДНИКОВ КРИМИНАЛЬНОЙ МИЛИЦИИ

*Работа представлена кафедрой юридической психологии
Санкт-Петербургского университета МВД РФ.*

Научный руководитель – доктор педагогических наук, профессор А. Т. Иванецкий

Статья посвящена проблеме совершенствования коммуникативной компетентности оперуполномоченных криминальной милиции. В качестве основного метода предложен социально-психологический тренинг, основанный на теоретическом изучении возможностей данного метода и результатах эмпирического исследования коммуникативной компетентности сотрудников ОВД.

The article is devoted to the problem of improving communicative competence of officers of the criminal investigation department. The author supposes social and psychological training as a major method. It is based on theoretical study of opportunities of this method and results of empirical research on communicative competence of employees in the Municipal Department of Internal Affairs.

Утверждение о том, что коммуникативная компетентность тесно вплетена в контекст профессиональной деятельности и напрямую сказывается на ее результатах, не требует доказательств. Под коммуникативной компетентностью обычно понимается способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми. В состав коммуникативной компетентности включают некоторую совокупность знаний, умений и навыков, обеспечивающих эффективное протекание коммуникативного процесса. Такого рода компетентность предполагает умение расширять (или сужать) круг общения и умение варьировать его глубину (умение вести общение на разных уровнях доверительности), понимать и быть понятыми партнерами по общению¹. По форме и содержанию коммуникативная компетентность относится к особенностям выполняемых человеком социальных ролей. При этом человек сосредотачивает внимание не на всей совокупной культуре общества, а только полезной ему в профессиональной и повседневной практике².

Известно, что важнейшая сторона профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел заключается в работе с людьми. Но в отличие от других профессий специфику построения межличностных отношений с людьми у сотрудников органов внутренних дел определяют особые условия работы, необычные обстоятельства и непохожие друг на друга случаи и ситуации.

В связи с этим возникает необходимость совершенствования коммуникативной компетентности сотрудников оперативных подразделений.

Все это обусловило выбор темы исследования и ее актуальность.

Целью исследования было изучение коммуникативной компетентности сотрудников оперативных подразделений. В качестве объекта исследования выступили сотрудники криминальной милиции двух районов Санкт-Петербурга в количестве 105 человек. В задачи исследования входило: анализ литературы по проблеме коммуникативной компетентности; изучение особенностей личности оперуполномоченных и их взаимосвязь с коммуникативной ком-

петентностью и эффективностью профессиональной деятельности; разработка и апробация программы коммуникативного тренинга с учетом специфики профессиональной деятельности и личностных особенностей сотрудников.

В работе были использованы теоретические и эмпирические методы исследования. В качестве теоретических методов выступал анализ литературы по проблеме коммуникативной компетентности и психологического обеспечения профессиональной деятельности сотрудников ОВД. В качестве эмпирических методов были использованы:

- для изучения особенностей личности – личностный опросник Р. Б. Кеттелла;
- для изучения коммуникативных характеристик – опросник К. Томаса «Тип поведения в конфликтной ситуации», методика агрессивности в отношениях А. Ассингера, методика диагностики межличностных отношений Т. Лири (модификация Л. Н. Собчик);
- для оценки эффективности профессиональной деятельности – экспертная оценка руководителей подразделений служебной и социальной нормативности сотрудников, многомерная шкала УНП И. Н. Гурвич, тест Люшера.

Математическая обработка данных проводилась с помощью специальных пакетов прикладных программ Statistika 5.0 и Exell 7.0, обеспечивающих выполнение общепринятых математико-статистических расчетов, адекватных для решения конкретных задач диссертационного исследования. С помощью указанных программ осуществлялся сравнительный, корреляционный и факторный анализ.

Проведенное исследование позволило реально оценить уровень коммуникативной компетентности оперуполномоченных криминальной милиции и ее взаимосвязь с эффективностью профессиональной деятельности. Эмпирическое исследование показало, что «реальный» оперуполномоченный не всегда отвечает достаточно вы-

соким требованиям, предъявляемым представителям данной профессии. При исследовании коммуникативных качеств оперуполномоченных различных подразделений криминальной милиции (КМ), а именно: ОБЭП, ОУР, ОСО (ОРУУ), УР территориальных отделов милиции (ОМ) были обнаружены следующие особенности.

Значимых различий коммуникативных характеристик по большому числу параметров не найдено. Но при анализе некоторых параметров выявлены достоверные различия, что требует дополнительного анализа и определения связи со спецификой работы в данных подразделениях. Так, уровень коммуникативного контроля соответствует среднему показателю и характеризуется как искренний, но не сдержанный в своих эмоциональных проявлениях, считающийся в своем поведении с окружающими людьми.

Оценка испытуемого как собеседника включает в себя не только определение сильных и слабых его сторон при ведении беседы, но и умение установить дружескую атмосферу, умение понять проблемы собеседника и т. д. Если сотрудники ОБЭП, ОУР, ОСО (название подразделения до переименования – ОРУУ) продемонстрировали средние показатели данной характеристики, то у сотрудников уголовного розыска территориальных отделов милиции данное качество развито на очень низком уровне.

Умение слушать у сотрудников ОБЭП, ОУР, ОРУУ выше среднего (средний балл – 55–60), тогда как данный показатель у сотрудников уголовного розыска территориальных отделов милиции, хотя и соответствует среднему уровню, значительно ниже данного показателя у коллег из других подразделений.

Результаты по данным опросника Р. Б. Кеттелла (данные по факторам *B*, *M*, *Q1*) позволяют диагностировать средний уровень выраженности интеллектуального потенциала у сотрудников всех подразделений.

Полученные в ходе исследования данные определяют необходимость развития у

сотрудников криминальной милиции коммуникативной компетентности как профессионально важного качества. С этой целью в рамках диссертационного исследования был проведен эксперимент, позволяющий выявить эффекты, являющиеся закономерными последствиями тренинга, обучения другими методами, диагностических тестовых процедур или случайного воздействия³. В программе эксперимента в ОРУУ был проведен социально-психологический тренинг, в ОБЭП был прочитан курс лекций (плацебо-воздействие). Программа этого курса включала темы, характерные для коммуникативного СПТ. В ОУР были проведены лишь мероприятия диагностического характера. Группы, участвующие в обучении и исследовании, были идентичны по внешним характеристикам – численности, социально-демографическому составу, времени создания, формальной структуре. В соответствии с гипотезами и задачами данного этапа для замеров до и после экспериментального воздействия был использован следующий ряд диагностических методов:

- диагностические опросы участников и руководителей;
- наблюдение;
- психогимнастические игры «Катастрофа» в начале и конце тренинга;

- тест описания поведения (К. Томас) адаптирован Н. В. Гришиной – в конце тренинга;

- методика диагностики межличностных отношений Т. Лири (модификация Л. Н. Собчик) – в конце тренинга.

Результаты исследования с применением теста описания поведения К. Томаса и методики диагностики межличностных отношений Лири в начале и конце данного тренинга были обработаны с помощью *t*-критерия Стьюдента для независимых выборок и отражены на рис. 1, 2.

Как наглядно показывают рис. 1, 2, достоверно ($p > 0,05$) увеличились показатели по шкалам:

- «сотрудничество», когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон;

- «компромисс», умение идти на компромиссные уступки.

Возможно, что способствовало этому снижению показателей по шкале «соперничество», т. е. стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому.

Результаты повторного исследования после проведения тренинга коммуникативной компетентности по методике диагностики межличностных отношений показали,

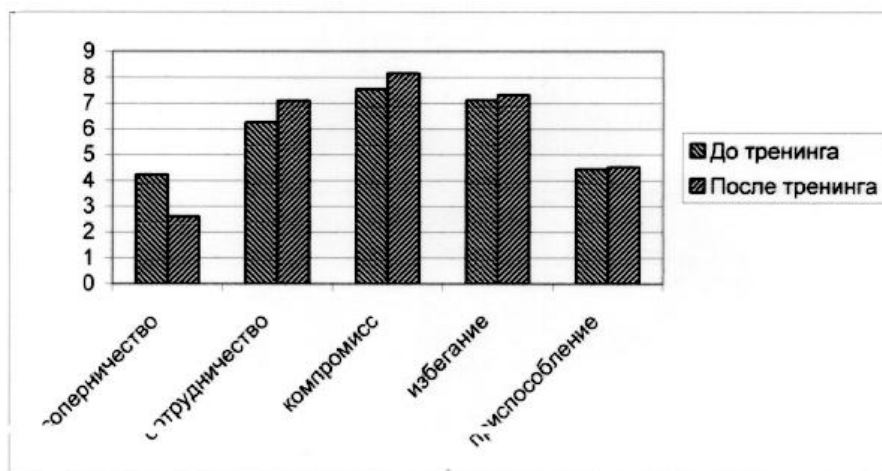


Рис. 1. Тест описания поведения К. Томаса

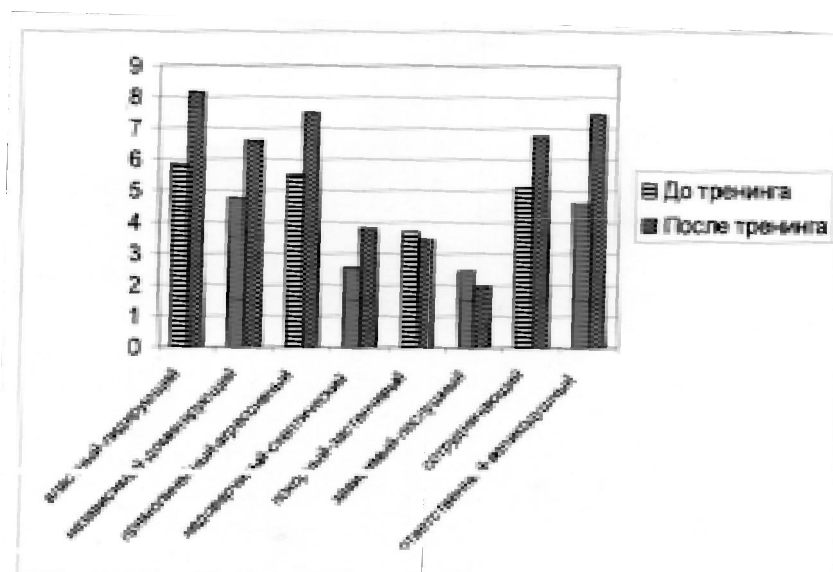


Рис. 2. Методика диагностики межличностных отношений Т. Лири

что оперуполномоченные ОСО (ОРУУ) КМ стали более уверенными в себе (шкалы 1 и 5), более самостоятельными, менее зависимыми (шкалы 2 и 6), более настойчивыми в достижении цели (по шкале 3 результат в пределах 8 баллов), появилась большая осторожность, реалистичность базы суждений и поступков.

Выводы по результатам исследования коммуникативной компетентности оперуполномоченных КМ, проведенного эксперимента по оценке эффективности СП, как основного метода, способствующего совершенствованию коммуникативной компетентности, позволили разработать методические рекомендации по проведению коммуникативного тренинга психологическими службами в подразделениях.

Апробация тренинга коммуникативной компетентности показала, что в органах внутренних дел социально-психологический тренинг еще не имеет достаточно систематизированной и эмпирически обоснованной теоретической базы. Отсутствие этих данных не позволяет в должной мере осуществлять планирование и развитие системы обучения сотрудников правоохранительных органов с учетом всех возможных последствий. Решение этих вопросов позволит психологическим службам ОВД совершенствовать методы психологической подготовки сотрудников к выполнению оперативно-служебных задач и оказывать на них более эффективное корректирующее и поддерживающее воздействие в процессе профессиональной деятельности.

ПРИМЕЧАНИЯ

¹ Общение и оптимизация совместной деятельности / Под ред. Г. М. Андреевой, Я. Яноушека. М., 1987.

² Цветкова Л. А. Коммуникативная компетентность врачей-педиатров: Дис. на соис. учен. степени канд. психол. наук. СПб., 1994.

³ Чанько А. Д. Социально-психологический тренинг как метод воздействия на группу в организации: Дис. на соис. учен. степени канд. психол. наук. СПб., 2004. С. 42–43.