

## СПЕЦИФИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКА ОРГАНА ВНУТРЕННИХ ДЕЛ

*Ахмедов Фарҳад Фуқатович*

*Исследователь Бухарского государственного университета*

*Аннотация.* Освещается важный аспект формирования социально-психологической компетентности сотрудников органов внутренних дел, их профессионального развития, эффективности соблюдения правопорядка в обществе. Кроме того, в статье исследуется значение социально-психологической компетентности сотрудников органов внутренних дел, которая заключается в их способности эффективно общаться с различными слоями населения, преодолевать потенциально изменяющиеся ситуации и повышать свою психическую работоспособность в стрессовых рабочих ситуациях. Речь идет о влиянии на способность поддерживать хорошее самочувствие.

**Ключевые слова:** *потребность, деятельность, метод, концепция, компетенция, способности, знания, навыки, эмоциональный интеллект, общение, сочувствие, стереотип.*

В силу специфики правоохранительной деятельности, сотрудникам милиции приходится часто взаимодействовать с различными категориями граждан, находить общий язык с лицами, не склонными к контактам с представителями правоохранительных органов. Выполняя служебные и оперативные задачи, сотрудникам милиции, часто приходится сталкиваться с необходимостью решать проблемные вопросы, находить выход в экстремальной ситуации, противостоять не просто преступникам, а хорошо вооруженным и организованным преступным группам.

Противостоять криминальным элементам, успешно решать поставленные задачи, поддерживать и усиливать положительный имидж

сотрудника милиции у населения, по нашему мнению, могут и современные специалисты органов внутренних дел; не все, но те у кого сформировано высокое чувство ответственности, любовь к работе и Родине, кто не формально, а с душой и систематически стремиться повысить свою профессиональную культуру.

Именно в этой связи, к сотрудникам милиции, обществом и государством выдвигаются высокие требования, как к личности, так и к качеству и результативности их профессионального труда. В этой связи сотрудник милиции должен уметь:

- адекватно ориентироваться в ситуациях профессионального общения;
- грамотно осуществлять рефлексивное управление;
- качественно устанавливать психологический контакт с гражданами, представляющими профессиональный интерес;
- эффективно оказывать правомерное психологическое воздействие;
- четко управлять ходом развития общения с гражданами;
- грамотно и уверенно выступать на публике, вести дискуссии;
- умело владеть психотехникой саморегуляции и эмоциональной разгрузки .

Общение как объект анализа и научного исследования выступает наиболее часто не только в прошлом, но и в настоящем. Исследователями предложены самые различные концепции и подходы, описывающие сущность, содержание, структуру, этапность, средства, стратегии и многое др. Однако и сейчас общение как явление, процесс и результат во многом остается «terra-incognita» и вызывает неизменный интерес.

В современной психологии существуют разные подходы к проблеме сущности процесса общения. Так, например Ч. Осгурд рассматривает общение как интериндивидуальный процесс, сводящийся к обмену информацией, к передаче чего-то кому-то (например, знаний, социального опыта и т.д.). Согласно взглядов М. Аргайла, Т. Шибутани общение сводится к коммуникации, обмену информацией и интеракции, то есть взаимодействию. Многие отечественные исследователи Г.М. Андреева, Б.Д.

Парыгин и др. рассматривают «общение» как трехсторонний процесс (коммуникативный, интерактивный и перцептивный). Наиболее общепринятым в нашей стране, выступает определение общения данное А.А. Леонтьевым - общение есть процесс установления и поддержания целенаправленного, прямого или опосредованного теми или иными средствами контакта между людьми, так или иначе связанными друг с другом в психологическом отношении.

Рассматривая общение, выделяют ряд аспектов: содержание, цель, средства, и структура общения. Рассмотрим их подробнее.

Содержание общения - информация, которая в межиндивидуальных контактах передается от одного субъекта к другому. Это могут быть сведения о внутреннем (эмоциональном и т.д.) состоянии субъекта, об обстановке во внешней среде окружающей или социальной среде.

Цель общения - отвечает на вопрос «Ради чего существо вступает в акт общения?». Здесь имеет место тот же принцип, что уже упоминался в пункте о содержании общения. У животных цели общения не выходят обычно за рамки актуальных для них биологических потребностей. У человека же эти цели могут быть весьма и весьма разнообразными я являть собой средства удовлетворения социальных, культурных, творческих, познавательных, эстетических и многих других потребностей.

Средства общения - способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, которая передается в процессе общения от одного существа к другому (средства бывают вербальные и невербальные). Кодирование информации - это способ ее передачи. Информация между людьми может передаваться с помощью органов чувств, речи и других знаковых систем, письменности, технических средств записи и хранения информации.

Структура общения. К структуре общения можно подойти по-разному, в данном случае будет охарактеризована структура путем выделения в общении трех взаимосвязанных сторон: коммуникативной, интерактивной и

перцептивной.

Коммуникативная сторона общения (или коммуникация в узком смысле слова) состоит в обмене информацией между общающимися индивидами. Интерактивная сторона заключается в выработке единой стратегии взаимодействия между участниками общения (обмен действиями).

Перцептивная сторона общения означает процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания. Прочтение за физическими чертами человека его психологических свойств или качеств .

Рассмотрим эти три стороны общения поподробнее.

Коммуникативная сторона общения.

Во время акта общения имеет место не просто движение информации, а взаимная передача закодированных сведений между двумя индивидами - субъектами общения. Следовательно, имеет место обмен информацией. Но люди при этом не просто обмениваются значениями, они стремятся при этом выработать общий смысл. А это возможно лишь в том случае, если информация не только принята, но и осмыслена.

Коммуникативное взаимодействие возможно только в том случае, когда человек, направляющий информацию (коммуникатор) и человек, принимающий ее (реципиент) обладают сходной системой кодификации и декодификации информации. Т.е. «все должны говорить на одном языке».

В условиях человеческой коммуникации могут возникать коммуникативные барьеры. Они носят социальный или психологический характер. Наиболее характерными являются: замещающе-искажающий барьер, фонетическое непонимание, стилистический барьер, логический барьер, социально-культурные различия и др.

Сама по себе исходящая от сотрудника милиции (коммуникатора) информация может быть побудительной (приказ, требование, совет, просьба высказывание рассчитано на то, чтобы стимулировать какое-либо действие) и констатирующей (сообщение - фиксация промежуточного или финального

состояния дел, какой-либо человеческой активности).

Для передачи любая информация должна быть соответствующим образом закодирована, т.е. она возможна лишь посредством использования знаковых систем. Самое простое деление коммуникации - на вербальную и невербальную, использующие разные знаковые системы. Вербальная использует в качестве таковой человеческую речь. Речь является самым универсальным средством коммуникации, поскольку при передаче информации посредством речи менее всего теряется смысл сообщения. Можно обозначить психологические компоненты вербальной коммуникации как «говорение» и «слушание». «Говорящий» сначала имеет определенный замысел относительно сообщения, потом он воплощает его в систему знаков. Для «слушающего» смысл принимаемого сообщения раскрывается одновременно с декодированием.

Как известно общение осуществляется по поводу того или иного предмета, характер общения определяется открытостью или закрытостью предметной позиции. Здесь принято выделять два типа взаимодействий - кооперация и конкуренция, которые в достаточно полной мере проявляются в деятельности почти всех сотрудников ОВД.

Кооперативное взаимодействие означает координацию сил участников. Кооперация является необходимым элементом совместной деятельности, порождается самой ее природой. При этом такое общение характеризуется определенной открытостью позиции, которая рассматривается как способность выразить свою точку зрения на предмет и готовность учесть позиции других.

Конкуренция (от лат. *concurrere*) соперничество на каком-либо поприще, между отдельными лицами, заинтересованными в достижении одной и той же цели каждый для себя лично. Для данного вида взаимодействия характерна закрытость позиции которая рассматривается как неспособность или нежелание раскрывать свои позиции, свою точку зрения на предмет общения.

Одной из наиболее ярких форм конкуренции является конфликт.

В отечественной психологии конфликт рассматривается как столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в сознании отдельно взятого индивида, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями. Сущность конфликтного взаимодействия это межличностное или межгрупповое противоборство, основанное на осознанном каждой из сторон противоречии.

В основе любого конфликта лежит конфликтная ситуация, включающая: противоречивые позиции сторон по какому-либо поводу; противоположные цели и средства достижения целей; несовпадение интересов, желаний, влечений оппонентов.

Типичными ошибками поведения, при конфликтном взаимодействии являются:

- отстаивание своей точки зрения, без попыток разрешить проблему;
- реализация прямолинейного поведения, отсутствие попыток изменить тактику, переключиться на другое;
- нетерпимость к инакомыслию, отсутствие желания или возможности понять позицию оппонента;
- стереотипное мышление, стремление решать новые проблемы, в рамках существующих традиций, норм;
- создание препятствий для свободной дискуссии, изложения своего мнения, излишняя критика и др.

В конфликтной ситуации сотрудникам внутренних дел не рекомендуется:

- критически оценивать оппонента;
- приписывать ему низменные или противоправные намерения;
- демонстрировать знаки превосходства;
- обвинять и приписывать ответственность только партнеру;
- игнорировать интересы других участников деятельности;

- уменьшать заслуги партнера, его вклад в совместный результат.

Общение как взаимодействие предполагает, что люди устанавливают контакт друг с другом, обмениваются определенной информацией для того, чтобы строить совместную деятельность, сотрудничество. Чтобы общение как взаимодействие происходило бесппроблемно, и состоит из следующих этапов:

- 1) Установка контакта (знакомство). Предполагает понимание другого человека, представление себя другому человеку.
- 2) Ориентировка в ситуации общения, осмысление происходящего, выдержка паузы.
- 3) Обсуждение интересующей проблемы.
- 4) Решение проблемы.
- 5) Завершение контакта (выход из него).

Спецификой взаимодействия является то, что каждый его участник сохраняет свою автономность и может обеспечить саморегуляцию своих коммуникативных действий.

### **Список использованной литературы**

1. Андреева Г.М. Социальная психология. -М.: МГУ, ред. 2007.-154 с.
2. Архангельский СИ. Учебный процесс в высшей школе, его закономерные основы и методы. Учеб-метод, пособие -М.: Высш. школа, 2003.-368 с.
3. Асеев В.Г. Структурные характеристики мотивационной системы личности // Психологические проблемы социальной регуляции поведения - М.: Наука , 1976.-215 с.
4. Базаров Т.Ю., Веселов В.М., Пищелко А.В. Психолого- педагогические основы применения видеотренинга в учебном процессе. Учебное пособие для вузов МВД России.- Домодедово: МВД России: 2009.-78с.

5. Барабанщиков А.В. и др. Военная педагогика и психология. - М.: Воениздат, 2006.-239 с.
6. Бобнева М.И. Особенности нормативной регуляции поведения человека в организации //Психологические механизмы регуляции социального поведения - М.: Наука, 2008г. - 176 с,
7. Бодалев А.А. Восприятие человека человеком. Л., 2005.
8. Бодалев А.А, Личность и общение. М.; Международная пед. академия, 2010-324 с.
9. Брушлинский А.В. Психология мышления и кибернетика - М .: 2000 , - 191с. 25,Будилова Е.А. Проблемы деятельности в отечественной психологии . ч1. -М . : 2007
10. Водзинская В.В. Понятие установки, отношения и ценностной ориентации в социологическом исследовании. – М.: Высш. школа, 2008. -168 с.