

Критерии общения в профессиональной деятельности сотрудников ОВД

Аннотация. Важно обратить внимание на то, способствует ли способ общения разрешению проблем и конфликтов и оказанию помощи. Одна из них — эффективность общения, другая — степень удовлетворения потребности в выражении своих чувств.

Ключевые слова: коммуникация, коллектив, характер, мотивация, личные качества.

Коллективы органов внутренних дел являются основной лабораторией формирования личности специалиста с высшим юридическим образованием для практической работы. Специфические признаки правоохранительной деятельности и положение сотрудников ОВД в обществе обуславливают ряд особенностей формирования и развития коллектива ОВД, межличностного общения сотрудников, предъявляют определенные нравственные требования к личности работника ОВД.

Среди различных точек зрения на мотивацию наиболее плодотворной является, на наш взгляд, та, в соответствии с которой они рассматриваются как отражение и проявление потребностей в общении. Необходимо обратить внимание, что сотрудники ведомственных подразделений первоначально не всегда готовы к обмену информацией. Это в большинстве своем связано с неподготовленностью [1].

В профессиональной деятельности сотрудников ОВД коммуникативность имеет специфику, поскольку для решения поставленных задач необходимо внедрять в высших и средних учебных заведениях МВД предметы и методики воспитательной работы, также для этого необходимо изучать человеческие факторы, играющие роль в коммуникативной готовности слушателей.

Часто говорят и пишут об обмене духовными ценностями, научной информацией между коллективами и личностями, о необходимости обмениваться мнениями. Согласно теории коммуникации, или общения, исходя из анализа функции языка, общение — это обмен не только мыслями, но и эмоциями.

Назовем мерой эффективности степень совпадения того, что один из партнеров хотел передать другому, с тем, что последний это понял. Успешное общение, максимально свободное от искажений, увеличивает взаимопонимание между партнерами. Следовательно, правильно понять кого-то — значит почувствовать, что «он подразумевал», точно расшифровать то, что он хотел сказать. Подобное взаимопонимание зависит от усилий обоих партнеров по общению. Известно, что в повседневной жизни степень взаимного понимания между людьми не очень высока. Люди не только ошибочно трактуют смысл чужих высказываний, но нередко приписывают собеседникам намерения, которых они не имели.

Объяснить возникающие проблемы не так просто, поскольку причины нарушений и искажений общения весьма многообразны. Одной из важных причин недопонимания является то, что очень часто мы не говорим того, о чем на самом деле думаем и чего на самом деле хотим. Здесь не имеется в виду сознательный обман или сознательные попытки

ввести партнера в заблуждение. Если кто-то хочет обмануть другого, он не заботится о том, чтобы быть правильно понятым.

Наиболее типична другая ситуация – когда мы не можем передать свои мысли во всей их полноте, когда передаем их неоднозначно или неадекватно. Подчас это бывает связано с опасением, что то, что я говорю партнеру, будет как-то использовано против меня. Нередко люди формируют свои мысли таким образом, чтобы в случае чего иметь возможность легко от них отказаться.

Еще одна форма неадекватной передачи мыслей и чувств связана с несогласованностью или противоречивостью передаваемых сообщений. Например, кто-то говорит: «мне очень приятно слышать, что ты сказал», но на невербальном уровне демонстрирует обратное. Свидетельством этого может быть, например, дрожь в голосе из-за того, что от злости перехватывает горло, ожесточенное выражение лица, стиснутые кулаки. Невербальная коммуникативность будет рассмотрена более детально. Особенно часто наши мысли и чувства вступают в противоречие с тем, что мы говорим, из-за различных ритуалов и условностей. Руководствуясь нормами, принятыми в данной среде или группе, люди подчас говорят только то, что, как им кажется, они должны говорить, а не то, что они в действительности хотели бы сообщить другим [2].

Процесс коммуникации нарушается не только в результате определенных действий индуктора. Реципиент в этом смысле также обладает определенными возможностями. Каковы же типичные примеры искажения при приеме и расшифровке сообщений?

Прежде всего, люди могут быть заняты своими делами и не слышать то, что им говорят. Известно, что, сосредоточившись на собственных мыслях, восприятиях или каких-то своих планах, мы не воспринимаем слова собеседника. К примеру, искажения в восприятии информации, происходящие по вине реципиента: он настолько заинтересован в том, чтобы высказаться самому, что слушает других только для того, чтобы поскорее найти подходящий момент и вклиниться в разговор. Стремление высказать свое мнение полностью заслоняет собеседника.

Бывают ситуации, когда сотрудники ОВД настолько уверены в том, что знают, о чем им хочет сказать собеседник, что неосознанно искажают его слова в соответствии со своими первоначальными установками. Человек, ждущий осуждений в свой адрес, доброжелательную улыбку воспримет скорее как насмешку, а слова похвалы – как попытку его утешить. Руководствуясь внутренним убеждением типа «я и так знаю, что ты хочешь мне сказать», сотрудники могут вполне успешно отгораживаться от информации, не согласующейся с их ожиданиями. Нередко они слушают других прежде всего с целью их оценить. Обычно такая установка слушателя каким-то образом передается говорящему — тот старается быть более осторожным в своих высказываниях, оснащая речь многочисленными оговорками и неуверенными формулировками.

Оценочное отношение сотрудника ОВД не только заставляет маскироваться говорящего. Оно может также проявляться в тенденции слушающего пользоваться исключительно черными красками при интерпретации получаемой информации. Эти примитивные интерпретации без учета тонких нюансов в словах говорящего облегчают задачу вынесения оценки и «приговора» собеседнику.

Неправильное восприятие слов и поведения партнера, искажение их смысла способствуют однозначному оцениванию его. Существуют люди, для которых первостепенное значение имеет вынесение непоколебимых суждений.

Следует упомянуть еще и о таких ситуациях, когда слушатель слышит и понимает слова говорящего, но не вникает в их истинный смысл, отражающий подлинные намерения собеседника. Это происходит в том случае, если говорящий прямо не произносит, но подразумевает нечто весьма неприятное для слушателя.

Основным источником нарушений общения является отсутствие взаимного доверия между партнерами. В практической деятельности это оборачивается значительным ограничением количества и качества передаваемой информации, недостаточное знание людьми друг друга способствует сохранению или росту подозрительности. Это еще больше ограничивает обмен информацией и еще больше ее искажает.

Если мы убеждаемся, что межличностное общение так часто оказывается нарушенным и неэффективным, то, естественно, возникает важный вопрос: что можно сделать, чтобы исправить подобное положение? Что, например, может сделать говорящий, чтобы увеличить вероятность того, что он будет правильно понят?

Однако вопрос о надежности говорящего имеет более широкое значение, поэтому важно проанализировать это явление не только с точки зрения потребности влиять на других людей. Видимо, определенные действия индуктора могут повышать его надежность в глазах реципиента. За счет этого возрастает уровень доверительности в общении. К их числу можно, в частности, отнести:

- открытую демонстрацию своих намерений, проявление теплого и доброжелательного отношения, демонстрацию своей компетентности в обсуждаемом вопросе;
- умение убедительно излагать свою точку зрения [3].

Доверие к человеку, который что-то говорит нам, тесно связано с нашими представлениями о его намерениях. Понимая, что он руководствуется благами намерениями, не желает нам зла, мы испытываем к нему чувство близости, готовы верить в то, что он говорит. Знание истинных намерений собеседника повышает вероятность взаимного доверия партнеров, даже если эти намерения не связаны напрямую с желанием добра и пользы другому. Если же индуктор скрывает свои мотивы даже из самых лучших побуждений, процесс общения нарушается, и партнер начинает сомневаться в его надежности.

Степень надежности индуктора зависит также и от того, насколько реципиент уверен в нем как в источнике информации. Этому способствует логичность мышления индуктора, подтверждение его информации из других источников, не связанных с ним, его умение предвидеть разные события и т. д. Надежность индуктора может возрасти и за счет того, что люди, чье мнение ценит реципиент, положительно относятся к сказанному.

Из вышесказанного становится ясно, что надежность индуктора — это не какая-то объективная реальность, а исключительно субъективное представление реципиента, основанное на определенной готовности доверять собеседнику, верить его словам. Это повышает эффективность коммуникации между ними. Оно возрастает и в том случае, если

индуктору удастся быть до конца понятым, если он помогает своему собеседнику усвоить точный смысл своих слов.

Таким образом, если Вы хотите, чтобы Вас хорошо поняли, повторите еще раз то, что хотите сказать, или подтвердите то же самое жестом или даже в письменной форме. Использование разных каналов для передачи одной и той же информации снижает возможность недопонимания. Не менее важную роль играет соответствие между вербальными и невербальными способами выражения. Если выражение лица и сопутствующие жесты согласуются со значением слов, высказывание приобретает большую ясность, понятность и убедительность.

Түйін

Қарым-қатынас әдісінің мәселелері мен дауларын шешуге, көмек көрсетуге мүмкіндігінің болуына назар аудару қажет. Оның бірі — қарым-қатынастың тиімділігі. Ал одан кейін өз сезімін білдіре отырып, қажеттілік дәрежесін қанағаттандыруы болып табылады.

RESUME

It is important to pay attention to that, whether the method of communication assists permission of problems and conflicts and helping. One of them is efficiency of communication, other is a degree of satisfaction of requirement in expression of feelings.

Список использованной литературы:

1. Ратинов А. Р. Судебная психология для следователей. — М., 1967. — С. 205-207.
2. Коростылева Л. А. Самореализация личности в профессиональной сфере: генезис затруднений // Психологические проблемы самореализации личности. Вып. 5 / Под ред. Г. С. Никифорова, Л. А. Коростылевой. — СПб., 2001. — С. 232.
3. Родина О. Н. Предпосылки успеха в труде психолога // Вестник МГУ. Сер. 14. Психология. — 1996. — № 3. — С. 60-67.