

2.1. ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ СОТРУДНИКОВ АНТИТЕРРОРИСТИЧЕСКИХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ В ЭКСТРЕМАЛЬНЫХ СИТУАЦИЯХ

Шхагапсоева Мариана Хасановна, канд. пед. наук. Должность: доцент. Место работы: Северо-Кавказский институт повышения квалификации. Филиал: филиал Краснодарского университета МВД России. Подразделение: кафедра государственных и гражданско-правовых дисциплин. E-mail: marianash@yandex.ru

Аннотация: Проблема развития навыков эффективной коммуникации – одна из ключевых в современной профессионально-психологической подготовке сотрудников правоохранительных органов. Достижение успеха антитеррористической деятельности в целом невозможно без эффективных коммуникаций между сотрудниками соответствующих подразделений. Решение задач антитеррористических подразделений требует от сотрудников овладения основными знаниями и навыками коммуникационного менеджмента.

Цель статьи – исследование особенностей профессионального общения сотрудников антитеррористических подразделений в аспекте их межличностной коммуникации и предложении путей повышения ее эффективности в экстремальных ситуациях. Исходя из данной цели в статье поставлены и решены следующие задачи: изучить понятия коммуникации, коммуникативные навыки; обозначить основные факторы, влияющие на межличностную коммуникацию в экстремальной ситуации; рассмотреть проблемы процесса межличностной коммуникации сотрудников антитеррористических подразделений в экстремальной ситуации и предложить основные направления повышения его эффективности.

Методология. В процессе исследования использованы категориальный, субъектно-объектный, системный подходы, сравнительный анализ, синтез и логическое обобщение.

Результаты. Использование результатов исследования в процессе профессионально-психологической подготовке позволит нивелировать негативные моменты, возникающие между сотрудниками антитеррористических подразделений для оптимизации процесса межличностной коммуникации в экстремальных ситуациях, и как следствие, повысить эффективность антитеррористической деятельности. Представленные в данной работе теоретические выкладки позволили уточнить понятие коммуникативных навыков, выделить межличностное общение в особую форму профессиональных коммуникаций сотрудников антитеррористических подразделений, указать основные проблемы, препятствующие повышению эффективности общения.

Выводы. Применение на практике авторских рекомендаций в процессе профессионально-психологической подготовки сотрудников антитеррористических подразделений, позволит оптимизировать процесс межличностной коммуникации в экстремальных ситуациях, и как следствие, повысит результативность работы подразделений. Развитие у сотрудников навыков вербальной коммуника-

ции сделает процесс межличностной коммуникации более эффективным и рациональным.

Ключевые слова: антитеррористические подразделения, экстремальная ситуация, коммуникации, межличностное общение, вербальные коммуникации.

PROFESSIONAL COMMUNICATION OF ANTITERRORIST UNITS' STAFF IN EXTREME SITUATIONS

Mariana Khasanovna Shkhagapsoeva, PhD in pedagogics. Position: associate professor. Place of employment: North-Caucasus Institute for Advanced Studies. Branch: Krasnodar University of MIA Russia branch. Department: public and civil law disciplines chair. E-mail: marianash@yandex.ru

Annotation: The problem of the development of effective communication skills - a key in the modern professional-psychological preparation of employees of law enforcement bodies. Achieving successful anti-terrorist activities in general is impossible without effective communications between employees of relevant departments. The decision of the anti-terrorist units of the tasks required by employees mastering the basic knowledge and skills in communication management.

Objectives. The aim of this study is to research anti-terrorist units' staff professional communication in the aspect of interpersonal communication and offer ways to improve its efficiency in extreme situations. Proceeding from this goal, we set the following tasks: to examine the concepts of communication and communication skills; to identify the main factors influencing the interpersonal communication in an emergency situation; consider the problems of interpersonal communication process, employees of anti-terrorist units in an emergency situation and provide basic directions of increase of its efficiency.

Methods. The study used categorical, subject-object, system approach, the comparative analysis, synthesis and logic synthesis.

Results. Using the results of research in the process of professional and psychological preparation will allow to neutralize the negative aspects arising between members of anti-terrorist units to optimize the process of interpersonal communication in extreme situations, and as a consequence, improve the efficiency of anti-terrorist activities. Presented in this paper, theoretical calculations have allowed to clarify the concept of communication skills, highlight interpersonal communication in a special form of professional communications staff anti-terrorist units, indicate the main challenges to improve the efficiency of communication.

Conclusions and Relevance. Application to practice recommendations in the process of professional and psychological training of anti-terrorist units, will optimize the process of interpersonal communication in extreme situations, and as a consequence, increase the effectiveness of the work units. The development of employees verbal communication skills will make the process of interpersonal communication more effective and efficient.

Keywords: anti-terrorist units, extreme situation, communication, interpersonal communication, verbal communication.

Введение

Происходящие на фоне сложных социальных процессов общественно-политические преобразования обуславливают возникновение все новых общественных конфликтов, которые характеризуются высокой степенью неопределенности, и актуализируют необходимость применения соответствующих сил и средств государственной системы реагирования.

Реальной угрозой национальной безопасности Российской Федерации являются экстремизм и терроризм, непосредственно влияя на функционирование всех сфер жизнедеятельности российского общества [4, с. 29]. Цель, задачи и основные направления государственной политики в сфере противодействия экстремизму определяет Стратегия противодействия экстремизму в Российской Федерации до 2025 года¹. В числе мер противодействия экстремизму Стратегия указывает на обеспечение надлежащей подготовки сотрудников правоохранительных органов.

Перед сотрудниками антитеррористических подразделений России встают новые трудные задачи, решение которых требует наличия определенных профессиональных и психологических качеств, умений и способностей [14, с.18]. При этом успешность решения профессиональных задач по борьбе с экстремизмом и терроризмом обусловлена профессиональными способностями сотрудников действовать в ситуациях, сопровождающихся высокой степенью личного риска и опасности для жизни, их психологической и межличностной совместимостью.

Процессы профессионального общения играют важную роль в деятельности сотрудника антитеррористических подразделений. Как справедливо отметил, В.П. Монан, «<...> ни одна деятельность не является столь же уязвимой к неэффективности профессиональной коммуникации, как деятельность, которая ведется в условиях риска» [12, с. 3]. В этой связи к коммуникативной компетентности сотрудников антитеррористических подразделений предъявляются высокие требования: постепенно изменяется роль знаний и навыков межличностного общения, особое значение придается способности мыслить вне стереотипов и выполнять функциональные обязанности в системе «человек - человек» [6, с. 37-38].

Эти тенденции актуализируют проблему оптимизации специальной профессионально-психологической подготовки для целей повышения результативности профессионального общения сотрудников антитеррористических подразделений. При этом исходной задачей в обучении сотрудников антитеррористических подразделений и становлении их профессионализма выступает формирование навыков межличностной коммуникации.

Целью настоящей статьи является исследование особенностей профессионального общения сотрудников антитеррористических подразделений в аспекте их межличностной коммуникации и предложении путей повышения ее эффективности в экстремальных ситуациях.

Профессиональное общение и его психологические закономерности в экстремальных ситуациях

Исполнение функциональных обязанностей предполагает эффективную организацию общения сотрудников антитеррористических подразделений сотрудников. Профессиональное общение – это всегда познание, обмен информацией и взаимное влияние сотрудников с целью решения задач подразделения. Эффективностью профессионального общения обусловлена успешность антитеррористической деятельности.

К необходимым навыкам сотрудника антитеррористических подразделений относится способность оп-

ределять проблемы в сложных и неопределенных ситуациях, используя собственный опыт и знания, чтобы своевременно принимать дискреционные решения в условиях сильного стресса. В экстремальной ситуации особенностями профессионального общения является воздействие на коммуникатора диады стрессогенных факторов:

1) факторы повседневной напряженной профессиональной деятельности;

2) факторы конкретной экстремальной ситуации, создающие значительные трудности в решении профессиональных задач, сказываются на успешности действий и требуют от сотрудников высокой психологической устойчивости и подготовленности [3, с. 18].

В системно-функциональной модели экстремальных ситуаций человек выступает как единая система «человек в ситуации». В свете профессионального общения экстремальные ситуации, в первую очередь характеризуются именно наличием негативно воздействующих факторов, отдельные компоненты которых резко отличаются от нормативных (экстремальные факторы) [5, с. 39]. Человек, находящийся в экстремальной ситуации, получает информацию относительно разных ее элементов о внешних условиях, своих внутренних состояниях, ходе и результатах собственных действий [1, с. 56].

Ситуация неопределенности является для человека ситуацией отсутствия вариантов решения, критериев оценки альтернатив и самих альтернатив. В экстремальной ситуации не только критерии предпочтения, но и сами альтернативы не заданы, а должны быть построены самим субъектом [2; 5, с. 57-60]. Вступление ценностей в противоречие обуславливает необходимость остановиться и «взвесить» все альтернативы, определить насколько каждая нагружена смыслами. Кроме того, ограниченные ресурсы личности требуют от нее «рационального» выбора: человек должен, как именно ему поступить в той или иной ситуации. Э. Фромм отмечал, что осознание всех аспектов ситуации позволяет сделать выбор оптимальным [9, с. 35]. Тем самым подчеркивается важная роль осмысления личностью экстремальной ситуации и осознания возможностей по ее преобразованию.

В случае недостаточной подготовленности сотрудника данные факторы оказывают крайне негативное воздействие. В такой деятельности будут преобладать: повышение интенсивности психического напряжения вплоть до превышения пределов полезности; сильное беспокойство и нерешительность, замедленное реагирование; боязнь неудачи; снижение когнитивных функций; чувство физического дискомфорта, слабость; обострение чувства самосохранения, потеря контроля над собой и др. Подобные негативные проявления в деятельности человека соразмерно отражаются на его действиях и поступках. Перенапряжение и частичная утрата понимания происходящего может стать причиной шаблонности действий сотрудника, не отвечающих обстановке. Рост психического напряжения влечет ошибочность усвоенных и отработанных навыков, рост числа этих ошибок. При достижении предельного напряжения грубость ошибок существенно возрастает. Следствием нарастания психического напряжения становится срыв психической деятельности.

Качественная профессионально-психологическая подготовка позволяет выработать навыки нейтрализации отрицательных влияний экстремальных ситуаций на профессиональное общение путем развития коммуникативной компетентности сотрудников.

¹ "Стратегия противодействия экстремизму в Российской Федерации до 2025 года" (утв. Президентом РФ 28.11.2014 № Пр-2753).

Коммуникации – это всегда обмен информацией. Коммуникация является основным инструментом эффективного взаимодействия, способным, по мнению Дж.М. Виеманна, «сгенерировать безопасную рабочую атмосферу» [14, с. 197]. По мнению Дж. М. Виеманна, коммуникация – это часть личной ответственности любого сотрудника. Понятие коммуникативных навыков включает социальные и межличностные навыки. В литературе эти термины, как правило, используются как взаимозаменяемые. Ориентация профессионального общения может быть социальной или личностной. Непосредственное общение – это взаимодействие людей «лицом к лицу». Умение коммуницировать рассматривается как возможность выбора между теми доступными вариантами коммуникативного поведения, которые позволяют успешно достигать межличностных целей. Направленность такого общения межличностная. Процесс обмена информацией, значений и чувств осуществляется посредством обмена вербальными и невербальными сообщениями [7, с. 19]. В профессиональной сфере термин «коммуникативные навыки» отражает вербальную и невербальную компетентность, стратегии, в т. ч. стратегии социальные, которые используются для взаимодействия, влияния и решения проблем внутри группы [11].

В профессиональном общении сотрудников антитеррористических подразделений наличествует ряд трудностей; в числе их причин исследователями особо выделяются недостаточный уровень развития знаний и навыков коммуникационного менеджмента и психологическая «обособленность» отдельных работников [5, с. 37]. Наличие данных трудностей часто становится причиной возникновения противоречий и конфликтов между сотрудниками, что снижает эффективность их совместной деятельности.

Коммуникативные навыки в деятельности сотрудников антитеррористических подразделений

Ведение деятельности в экстремальной ситуации является «нормой» для сотрудников антитеррористических подразделений. В этой связи в процессе подготовки и планирования антитеррористических операций должен производиться процесс делегирования ответственности и контроль задач каждого сотрудника, обеспечения коммуникации внутри группы. При этом отсутствие надлежащей межличностной коммуникации не позволяет достичь должного уровня синергии; особенно это касается экстремальных ситуаций, условия которых негативно влияют на процесс принятия решений и усложняют задачу делегирования обязанностей.

Исследования, проведенные рядом авторов, показали, как коммуникативные навыки влияют на жизнедеятельность человека. Так, люди, владеющие более высоким уровнем коммуникативных навыков справляются со стрессом легче и более устойчивы к вредному воздействию рисков, в то время как люди с низким уровнем навыков, под воздействием стрессогенных факторов часто не способны эффективно управлять ситуацией [13, с. 490]. Экстремальные условия часто являются результатом отсутствия навыков общения [11; 12]. В литературе высказывается мнение, что обучение коммуникативным навыкам сотрудников, чья деятельность сопряжена с постоянным риском, должно быть аналогично обучению футболистов [12]: необходимо определить, какие конкретные навыки должны быть выработаны, чтобы человек смог работать в команде. Способности каждого сотрудника различны, соответственно необходимо выяснить его значение и роль внутри команды и развивать только оп-

ределенные навыки межличностного общения. Полагая, что коммуникативные навыки могут совершенствоваться, М. Лойд подчеркивает, что этот процесс обучения должен начинаться, как только студент поступает в учебное заведение, и должен продолжаться в течение всей программы курса [11, с. 6].

На наш взгляд обучение навыкам общения играет решающую роль в деятельности сотрудников антитеррористических подразделений в условиях интенсивного риска, когда взаимодействие и взаимовыручка в группе имеет важное значение. В этой связи решающим для оптимизации процесса межличностной коммуникации является ознакомление сотрудников с основными принципами, функциями и приемами коммуникационного менеджмента. Необходимым представляется развитие таких «субъективных» навыков, как проницательность и социальное взаимодействие.

Процессы, посредством которых люди общаются и понимают друг друга являются гораздо более сложными, чем они кажутся внешне. Поэтому обучение коммуникационным навыкам должно включать в себя некоторые сложные обсуждения социальных и когнитивных аспектов этих процессов [8, с. 90]. Прежде всего, необходимо учитывать культурные привычки, которые могут негативно повлиять на коммуникативные навыки, став причиной т. н. неконгруэнтного поведения сотрудника в экстремальной ситуации.

Двумя важными элементами в человеческой коммуникации являются словесное выражение или речь, и невербальное выражение или язык тела. Речь передает больше, чем синтаксическое и семантическое содержание предложения, она также имеет просодические сигналы, которые используются говорящими и слушателями, чтобы выразить и декодировать речевое сообщение. В этой связи обучение коммуникативным навыкам должно включать «способность студентов в экстремальной ситуации слышать и понимать обращенную к ним речь, улавливать любые изменения речи - качество передачи, высоты тона, громкость, артикуляция, темп речи, ритм и паузы» [8, с. 92]. Способность обнаруживать и интерпретировать эти невербальные ресурсы имеет важное значение для безопасности коммуникаций в экстремальных ситуациях и может послужить эффективным методом оценки эмоциональных переменных, присутствующих в разговоре [10, с. 74]. Нарботка перцептивного навыка и повышение восприимчивости к устной речи будет способствовать повышению чувствительности и обеспечивать большее понимание складывающейся ситуации.

Выводы

Трудности профессионального общения рассматриваются исследователями как одно из основных препятствий успешной деятельности в экстремальной ситуации по причине существенного ухудшения межличностных взаимодействий.

Проблема развития навыков эффективной коммуникации – одна из ключевых в современной профессионально-психологической подготовке сотрудников правоохранительных органов. Достижение успеха антитеррористической деятельности в целом невозможно без эффективных коммуникаций между сотрудниками соответствующих подразделений. Решение задач антитеррористических подразделений требует от сотрудников овладения основными знаниями и навыками коммуникационного менеджмента. Обучение коммуникативным навыкам – нелегкий и длительный процесс, включающий изучение личности сотрудника, его куль-

турных привычек, роли в коллективе (группе) и т.п. В программы профессионально-психологической подготовки сотрудников антитеррористических подразделений обучение принципам, функциям и приемам коммуникационного менеджмента должно быть включено на основе четко определенных целей и критериев оценки результатов обучения. Данный подход к обучению позволит нивелировать негативные моменты, возникающие между сотрудниками антитеррористических подразделений для оптимизации процесса межличностной коммуникации в экстремальных ситуациях, и как следствие, повысить эффективность антитеррористической деятельности.

Список литературы:

1. Бабкина Н.А. Устойчивость сотрудника ОВД в сложных профессиональных ситуациях // Психопедагогика в правоохранительных органах. – 2007. – № 4. – С. 56-57.
2. Буюкас Т.М. Проблема и психотехника самоопределения личности // Вопросы психологии. – 2002. – № 2. – С. 28–39.
3. Василенко Е.В. Формирование профессионально-психологической устойчивости будущих сотрудников ОВД к экстремальным ситуациям: дис. ... канд. пед. наук. Ставрополь, 2008.
4. Манукян А.Р. Мультикультурализм как форма противодействия экстремистской деятельности // Новое слово в науке: перспективы развития. 2015. № 4 (6). С. 29-30.
5. Смирнов В.Н. Профессионально-психологическое обеспечение деятельности сотрудников органов внутренних дел в экстремальных условиях: учебно-методич. пособ. – Домодедово, 2003.
6. Шагапсоева М.Х. Особенности воспитательной работы в системе повышения квалификации МВД России // Вопросы экономики и права. – 2013. – Вып. 1. – С. 37-43.
7. Brooks W.D., Heath R.W. Speech communication, Dubuque: W. C. Brown, 1993.
8. Cushing S. Fatal Words: communication clashes and aircraft crashes. Chicago: Chicago University Press, 1995.
9. Fromm E. To Have or to Be, Routledge & Kegan Paul, London, 1976.
10. Karlsson J. The integration of automatic speech recognition into the air traffic control system. Princeton, NJ, USA: Mechanical and Aerospace Engineering Princeton University, 1990.
11. Lloyd M. et al. Communication Skills for Medicine. New York: Churchill Livingstone, 1996.
12. Monan W.P. Human factors in air-carrier operations: the hearback problem. NASA Report CR 177398. Moffett Field, CA: National Aeronautics and Space Administration, 1988.
13. Segrin C., Flora J. Poor social skills are a vulnerability factor in the development of psychosocial problems // Human Communication Research Journal. 2003. Vol. 26, № 3, pp. 489-514.
14. Wiemann J.M. Explication and test of a model of communication competence // Human Communication Research. 1977. Vol. 3, pp. 195-213.
15. Карданов Р.Р. Соблюдение мер личной безопасности сотрудниками органов внутренних дел в Северо-Кавказском федеральном округе / Карданов Р.Р. // Уч. пособ. Нальчик, 2015.

Рецензия

на статью по теме «Профессиональное общение сотрудников антитеррористических подразделений в экстремальных ситуациях» подготовленную, доцентом кафедры государственных и гражданско-правовых дисциплин Северо - Кавказского института повышения квалификации филиала Краснодарского университета МВД России, к.пед.н., майором полиции Шагапсоевой М.Х.

Проблема развития навыков эффективной коммуникации - одна из актуальных в современной профессионально-психологической подготовке сотрудников правоохранительных органов. Достижение успеха антитеррористической деятельности в целом невозможно без эффективных коммуникаций между сотрудниками соответствующих подразделений. Решение задач антитеррористических подразделений требует от сотрудников овладения основными знаниями и навыками коммуникационного менеджмента.

Цель данной работы это обобщение проблем межличностной коммуникации сотрудников антитеррористических подразделений и предложении путей повышения ее эффективности в экстремальных ситуациях.

Использование результатов исследования в процессе профессионально-психологической подготовке позволит нивелировать негативные моменты, возникающие между сотрудниками антитеррористических подразделений для оптимизации процесса межличностной коммуникации в экстремальных ситуациях, и как следствие, повысить эффективность решаемых подразделениями задач.

Представленные в статье теоретические выкладки позволили уточнить понятие межличностной коммуникации, выделить межличностное общение в особую форму профессиональных коммуникаций сотрудников антитеррористических подразделений, указать основные проблемы, препятствующие повышению эффективности общения. Особое внимание уделено выявлению проблем вербальных коммуникаций.

Применение на практике авторских рекомендаций в процессе профессионально-психологической подготовки сотрудников антитеррористических подразделений, позволит оптимизировать процесс межличностной коммуникации в экстремальных ситуациях, что повысит результативность работы подразделений.

Статья Шагапсоевой М.Х. «Профессиональное общение сотрудников антитеррористических подразделений в экстремальных ситуациях» может быть рекомендована к печати.

Начальник кафедры ГиГПД, к.ю.н., подполковник полиции Р.Р.Карданов