

УДК: 316.6

DOI: 10.25629/НС.2023.10.22

КОММУНИКАТИВНЫЕ КАЧЕСТВА СОТРУДНИКОВ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ ПО ДЕЛАМ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ В ОЦЕНКАХ ДЕТЕЙ, СОСТОЯЩИХ НА УЧЕТЕ ЗА ПРАВОНАРУШЕНИЯ

Крючков В.В., Лопатин Е.А., Лаврентьева И.В., Рабазанов С.И., Рязанов О.Е.

Московский университет МВД России имени В.Я. Кикотя (Рязанский филиал)

АННОТАЦИЯ

При анализе научных публикаций авторы выявили, что повышению эффективности профессиональной деятельности сотрудников по делам несовершеннолетних (далее ПДН) способствует наличие таких коммуникативных качеств, как доброжелательность, готовность сочувствовать и сопереживать, способность устанавливать психологический контакт, спокойствие и сдержанность. Проведенное авторами эмпирическое исследование показало, что, в целом, несовершеннолетние, состоящие на профилактическом учете в ПДН за правонарушения, положительно оценивают коммуникативные качества сотрудников ПДН, и сотрудники вызывают у них, в основном, положительные эмоциональные реакции. Однако по оценкам несовершеннолетних, состоящих на учете в ПДН, определенная часть сотрудников ПДН не демонстрирует понимание, сочувствие и сопереживание, доверительность и доброжелательность. Делается вывод о наличии у ряда сотрудников ПДН проблем, касающихся дефицита эмпатии. Общение с ними ПДН вызывает страх и равнодушие. Сотрудникам ПДН дается рекомендация учиться устанавливать психологический контакт и доверительные отношения с несовершеннолетними, состоящими на профилактическом учете в ПДН, чаще демонстрировать интерес к проблемам и их понимание, сочувствовать и сопереживать, проявлять больше доброжелательности и открытости в общении. В целях завоевания авторитета у несовершеннолетних, состоящих на профилактическом учете в ПДН, рекомендуется в общении проявлять качества, которые, как выявлено авторами, они больше всего ценят в людях: открытость и доброжелательность, честность и смелость, ум и хорошую физическую форму.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА

подразделения по делам несовершеннолетних, психограмма, коммуникативные качества, эмпатия, социальный интеллект, доверие.

ВВЕДЕНИЕ

Одной из актуальных задач профессиональной подготовки сотрудников полиции является совершенствование коммуникативной компетентности сотрудников ПДН. Эффективность и профессионализм сотрудников ПДН зависит знания того, «... как создавать особые доверительные взаимоотношения с собеседниками, как бесконфликтно склонять их к своей точке зрения, как располагать к себе людей, и многих других знаний, способствующих эффективному общению» [1, С. 111].

Отмечается, что «... сотрудники ПДН должны владеть искусством общения, профессионально-ролевого поведения, налаживания контактов с несовершеннолетними для получения нужной им информации» [4, С. 97]. Сотрудникам ПДН следует уметь «расположить к себе подростка, наладить коммуникативный контакт и объяснить подростку, что сотрудник полиции может помочь разобраться в сложной жизненной ситуации и принять правильное решение. При этом в своей работе сотрудник органов внутренних дел, с учетом психофизиологических осо-

бенностей подростка, осуществляет выбор методов педагогического воздействия» [8, С. 92]. Таким образом, коммуникативные качества необходимы сотруднику ПДН для эффективного выполнения всех функций: профилактических, следственных, оперативно-розыскных.

Так как главной единицей служебной деятельности сотрудников ПДН является коммуникативный акт, а основным ее содержанием – общение сотрудника ПДН с несовершеннолетними. Необходимо провести анализ коммуникативных качеств сотрудника ПДН, так как их совершенствование прямо способствует повышению эффективности служебной деятельности («Для сотрудника ПДН особую важность имеет устное речевое диалоговое общение..., требующее длительной подготовки» [10, С. 74]).

КРАТКИЙ ОБЗОР ИССЛЕДОВАНИЙ

В психологических исследованиях выявлены психологические профессионально важные качества, которые предъявляет профессия к сотруднику. Среди них в структуре психограммы инспектора ПДН [13, С. 62] второе место по значимости после нравственных качеств – «гуманности и любви к детям» занимают коммуникативные качества, а именно: «сочувственность/эмпатия, общительность» (также в пятерку наиболее значимых качеств входят «стрессоустойчивость», «мотивационная направленность на успех в работе» и «воспитанность, вежливость, интеллигентность»). Идентичные результаты получены в ходе другого исследования [6], которое также показало, что основными психологическими качествами, входящими в профессиограмму сотрудников ПДН территориальных органов внутренних дел, являются общительность, высокий уровень эмпатии, стрессоустойчивость, а также высокий социальный интеллект.

Среди наиболее важных коммуникативных качеств, которыми должен обладать сотрудник ПДН и которые необходимо развивать, также называются эмпатийность (готовность сочувствовать, сопереживать, содействовать) рефлексивность (готовность к анализу и самоанализу речевых актов) [10]. Эмпатия приобретает особое место в коммуникативной культуре сотрудника ПДН из-за ее значимости в установлении контакта и доверительных отношений. «В аспекте профессионального общения с несовершеннолетними значимым является овладение техниками психологического контакта» [5, С. 253].

Эмпатия применительно к деятельности ПДН следует представить как интегративное качество, включающее «способности к сопереживанию и сочувствию несовершеннолетним, попавшим в сложные жизненные ситуации, понимание и эмоциональный отклик на их переживания, целенаправленное грамотное воздействие на их поведение, основанное (воздействие) на гуманности, законности и правопорядке» [7, С. 126].

В ходе эмпирических исследований [13] учеными выявлены следующие качества успешного сотрудника ПДН:

1) сочетание темпераментальных качеств сангвиника (спокойный, общительный) и меланхолика (сдержанный, сензитивный, сочувственный);

2) сочетание темпераментальных качеств интроверта (молчаливый, замкнутый) и экстраверта (открытый, контактный, поверхностный, болтливый);

3) при отсутствии выраженных акцентуаций наличие отдельных черт демонстративности (эмоциональный, артистичный, легкий в общении), гипертимности (общительный, энергичный, инициативный, с хорошим настроением), экзальтированность (эмоциональный, общительный, словоохотливый), эмотивности (чувствительный, гуманный, отзывчивый, сердечный);

4) высокий уровень социального интеллекта (правильно понимающий сказанное собеседником в конкретном контексте взаимоотношений) и средний уровень эмпатийности, сензитивности (правильно оценивающий чувства и эмоции, проявленные собеседником в конкретном контексте взаимоотношений);

4) характерологические особенности, выражающие отношение к окружающим людям (общительный, открытый, внимательный, легкий в установлении контактов, добросердечный),

отношение к труду (соблюдающий этические служебные нормы, корректный в общении, эмоционально выдержанный, тактичный, стрессоустойчивый, хладнокровный, уверенный, практичный, реалистичный).

Выше указанные данные полностью подтверждены результатами другого эмпирического исследования [9], которое показало, что сотрудники ПДН, эффективно выполняющие свои обязанности, проявляют открытость, готовность к установлению контактов, готовность к сотрудничеству, внимательность к людям.

Проведенный анализ теоретических источников показал, что в психологической литературе имеются достаточно подробные эмпирические исследования коммуникативных способностей сотрудников ПДН, основанных на психологической диагностике [12] и социологических опросах сотрудников ПДН [2]. Кроме того, достаточно широко представлены эмпирические исследования характеристик самих несовершеннолетних, состоящих на учете в ПДН [3; 11]. При этом мы считаем недостаточно раскрытым вопрос восприятия несовершеннолетними, состоящими на учете за правонарушения, сотрудников ПДН как партнеров по общению, отмечаем недостаток исследований отражений коммуникативных качеств сотрудников ПДН в оценках несовершеннолетних, состоящих в ПДН на учете.

МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Эмпирическую основу составили материалы анкетирования несовершеннолетних, состоящих на профилактическом учете в подразделениях по делам несовершеннолетних, проведенное в 2022 г. В выборку вошли 838 респондентов из следующих регионов Российской Федерации: Забайкальский край, Иркутская область, Краснодарский край, Московская область, Пермский край, Приморский край, Псковская область, Республика Дагестан, Республика Саха (Якутия), Республика Татарстан, Рязанская область. Предельная ошибка доли респондентов, ответивших на вопросы, не превышает 2% с вероятностью 95%.

РЕЗУЛЬТАТЫ И ИХ ОБСУЖДЕНИЕ

Ответы несовершеннолетних, состоящих на профилактическом учете в ПДН, на вопрос о коммуникативных качествах сотрудников ПДН (диаграмма 1) свидетельствуют о том, что несовершеннолетние, в целом, воспринимают сотрудник ПДН как вежливых, внимательных и полезных собеседников.



Диаграмма 1 – Оценка несовершеннолетними, состоящими на профилактическом учете в ПДН, общения со стороны сотрудников ПДН (допускался выбор нескольких вариантов ответа)

Вместе с тем, обращает на себя внимание то, что по оценкам несовершеннолетних только треть сотрудников ПДН проявляет понимание, сочувствие и сопереживание, только четверть – искренне интересуется их проблемами, и только каждый пятый – проявляет доверие.

В добавление к выявленному недостатку эмпатии и эмоциональной вовлеченности сотрудников ПДН следует упомянуть ответы несовершеннолетних на открытый вопрос «Каким я представляю собой взаимодействие с сотрудниками подразделений по делам несовершеннолетних (мои пожелания, комментарии)». В анкетах нами часто фиксировались такие ответы: «Хочется побольше поговорить по душам»; «понимание к друг к другу, решение проблем»; [чтобы] «Рассказывали о своей профессии, про отношение к своей работе, показывали больше положительных примеров», «умение выслушать и помочь в проблеме».

В качестве рекомендации можно посоветовать сотрудникам ПДН чаще раскрывать положительные перспективы несовершеннолетних, состоящих на профилактическом учете в ПДН, в том числе, со ссылкой на конкретные примеры, оказывать конкретную помощь. Сотрудникам ПДН также следует стремиться к установлению более доверительных отношений с несовершеннолетними, состоящими на профилактическом учете в ПДН, применяя такие средства, как демонстрация искреннего интереса к их проблемам, понимания, сочувствия и сопереживания.

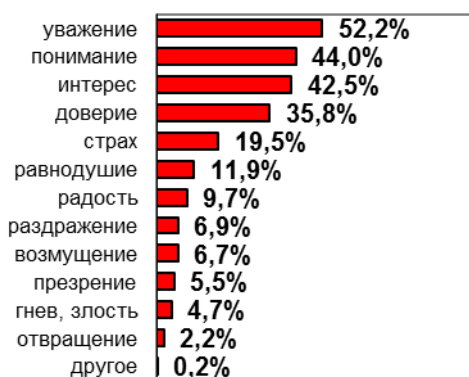


Диаграмма 2 – Ответы несовершеннолетних, состоящих на профилактическом учете в ПДН, на вопрос о том, какие эмоции вызывает у них общение с сотрудниками ПДН

В ответах несовершеннолетних, состоящих на профилактическом учете в ПДН, на вопрос о том, какие реакции вызывает у них общение с сотрудниками ПДН, преобладают положительные оценки, однако следует обратить внимание на несовершеннолетних, состоящих на профилактическом учете в ПДН, которые испытывают страх (каждый пятый несовершеннолетний), равнодушие (каждый десятый) и другие негативные эмоции, а именно: раздражение, возмущение, презрение, гнев, злость, отвращение (диаграмма 2).

В оценках несовершеннолетних, стоящих на учете в ПДН, выявлены следующие негативные моменты в общении с сотрудниками ПДН: они выбирают неудобное время и место встречи и проявляют чрезмерную навязчивость и настойчивость. По нашему мнению, второе обстоятельство может явиться следствием добросовестного выполнения ими

своих обязанностей, поэтому сотрудникам ПДН следует дать лишь одну рекомендацию, а именно: более осмотрительно выбирать время и место встречи с несовершеннолетними, состоящими на профилактическом учете в ПДН (диаграмма 3).



Диаграмма 3 – Ответы несовершеннолетних, состоящих на профилактическом учете в ПДН, на вопрос о том, что им не нравится в общении с сотрудниками ПДН

Ответы несовершеннолетних, состоящих на профилактическом учете в ПДН, на вопрос о личностных качествах сотрудников ПДН (диаграмма 4) показывают, что почти каждый пятый несовершеннолетний не отмечает у сотрудников проявлений доброты, и почти каждый десятый – способности к сопереживанию, честности. Сотрудникам ПДН необходимо чаще проявлять в отношении несовершеннолетних доброжелательность, открытость, сочувствие.

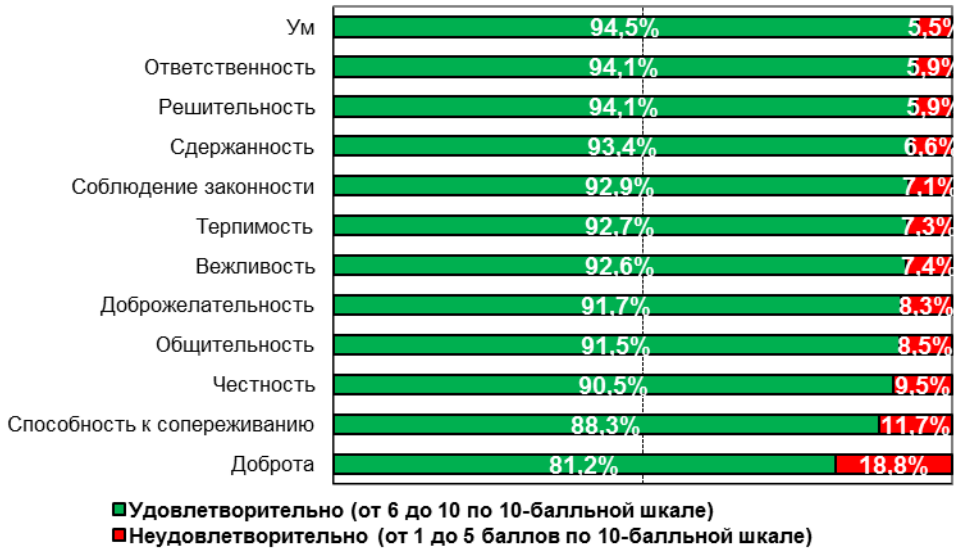


Диаграмма 4 – Оценка качеств сотрудников ПДН несовершеннолетними, состоящими на профилактическом учете в ПДН

В ответах на вопрос, какие качества несовершеннолетние, состоящие на профилактическом учете в ПДН, ценят в людях, более половины опрошенных упоминали честность и смелость. от четверти до трети респондентов называли доброту, а также ум и физическую силу (диаграмма 5). Таким образом, в целях завоевания большего авторитета у несовершеннолетних, состоящих на профилактическом учете в ПДН, рекомендуется в общении стараться быть честным и открытым, доброжелательным, проявлять смелость, демонстрировать высокий интеллектуальный уровень, находиться в хорошей физической форме.



Диаграмма 5 – Качества, которые несовершеннолетние, состоящие на профилактическом учете в ПДН, ценят в людях (не более 3 ответов)

ВЫВОДЫ И ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Коммуникативные качества относятся к группе профессионально важных качеств, от которых напрямую зависит эффективность деятельности сотрудников подразделений по делам несовершеннолетних. В психограмму сотрудника ПДН входят такие коммуникативные качества, как доброжелательность/гуманность, эмпатия/готовность сочувствовать и сопереживать, общительность/способность устанавливать контакт и доверительные отношения, стрессоустойчивость/спокойствие/сдержанность. Проведенное авторами эмпирическое исследование показало следующую оценку несовершеннолетними, состоящими на учете в ПДН, коммуникативных качеств сотрудников ПДН.

1. В целом, несовершеннолетние, состоящие на профилактическом учете в ПДН, положительно оценивают коммуникативные качества сотрудников ПДН, в частности воспринимают их как вежливых и внимательных собеседников.

2. Сотрудники ПДН вызывают у несовершеннолетних, состоящих на профилактическом учете в ПДН, в основном положительные эмоциональные реакции (уважение, интерес, доверие).

3. По оценкам несовершеннолетних, состоящих на учете в ПДН, определенная часть сотрудников ПДН (от четверти до трети) не демонстрируют понимания собеседников, сочувствие и сопереживание им. Каждый пятый отмечает нехватку доверия и доброжелательности со стороны сотрудников ПДН. Несовершеннолетние, состоящие на учете, открыто выражают потребность в открытости, откровенности, доверии, понимании. Мы можем сделать вывод о наличии у ряда сотрудников ПДН проблем с дефицитом эмпатии.

4. По оценкам несовершеннолетних, состоящих на учете в ПДН, общение с определенной частью сотрудников ПДН (до 10%) вызывает страх и равнодушие (т.е. вообще не вызывает эмоций).

5. Сотрудникам ПДН следует учиться лучше устанавливать психологический контакт и доверительные отношения с несовершеннолетними, состоящими на профилактическом учете в ПДН, чаще демонстрировать интерес к их проблемам и их понимание, сочувствовать и сопереживать, проявлять больше доброжелательности и открытости в общении.

6. Сотрудникам ПДН следует более осмотрительно выбирать время и место встречи с несовершеннолетними, состоящими на профилактическом учете в ПДН.

7. В целях завоевания большего авторитета у несовершеннолетних, состоящих на профилактическом учете в ПДН, рекомендуется в общении проявлять открытость и доброжелательность, быть честным и смелым, демонстрировать ум и хорошую физическую форму.

БЛАГОДАРНОСТИ

Авторы выражают благодарность сотрудникам Главного управления по обеспечению охраны общественного порядка и координации взаимодействия с органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации Министерства внутренних дел Российской Федерации за содействие в сборе эмпирических данных для исследования.

БИБЛИОГРАФИЯ

1. Гончарова Е. М. Общение в работе инспекторов по делам несовершеннолетних // Вестник Московского университета МВД России. 2012. №3. С. 111-114.

2. Душкин А.С. Модель психологического сопровождения профилактической деятельности сотрудников подразделений по делам несовершеннолетних органов внутренних дел // Ученые записки университета им. П.Ф. Лесгафта. 2010. № 9 (67). С. 38-43.

3. Душкин А.С. Психологические аспекты повышения эффективности профилактической деятельности сотрудников подразделений по делам несовершеннолетних органов внутренних дел // Прикладная юридическая психология. 2012. №2. С. 100-107

4. Душкин А.С. Психологическое содержание профилактической деятельности сотрудников подразделений по делам несовершеннолетних органов внутренних дел с несовершеннолетними правонарушителями // Психология и педагогика: методика и проблемы практического применения. 2010. № 12-1. С. 96-100.

5. Кораблев С.Е. Психолого-педагогические аспекты построения доверительных отношений с несовершеннолетними в контексте профилактической деятельности сотрудников подразделений по делам несовершеннолетних органов внутренних дел // *Общественная безопасность, законность и правопорядок в III тысячелетии*. 2018. № 4-3. С. 252-259.

6. Кузьмичева Н.А. Психологические особенности профессии сотрудников подразделений по делам несовершеннолетних территориальных органов внутренних дел: Дисс... канд. психол. наук. М., 2017. 236 с.

7. Мещерякова Е.И., Панферкина И.С. Становление эмпатийной культуры будущих специалистов подразделений по делам несовершеннолетних в образовательном процессе ведомственных вузов // *вестник калининградского филиала Санкт-Петербургского университета МВД России*. 2021. № 1 (63). С. 125-129.

8. Рамкулов Р.Ф., Худобородов А.Л. Деятельность подразделений по делам несовершеннолетних органов внутренних дел российской федерации: педагогические аспекты воспитательной работы с подростками // *Вестник челябинского государственного педагогического университета*. 2016. №5. С. 89-94.

9. Терегулова О.А., Баева Е.В. Проблема развития профессионально важных качеств сотрудников подразделений по делам несовершеннолетних // *Прикладная психология и педагогика*. 2022. Том 7 № 4. URL: <https://naukaru.ru/ru/nauka/article/53238/view> (дата обращения 13.07.2023).

10. Ульянова И.В. Формирование гуманистической личности сотрудника ПДН как актуальный фактор успешности его профессиональной деятельности // *Международный журнал психологии и педагогики в служебной деятельности*. 2018. №1 С. 72-76.

11. Хамидова И.В., Крючков В.В., Лопатин Е.А. Досуг несовершеннолетних, состоящих на учете в подразделениях по делам несовершеннолетних // *Российский научный журнал*. 2015. № 2 (45). С. 95-100.

12. Човдырова Г.С., Кузьмичева Н.А. Психологические качества личности успешного сотрудника подразделений по делам несовершеннолетних, соответствующие требованиям профессии // *Психология и педагогика служебной деятельности*. 2017. №4. С. 38-39.

13. Човдырова Г.С., Кузьмичева Н.А. Психодиагностическая модель психогаммы успешного сотрудника подразделений по делам несовершеннолетних ОВД // *Психопедагогика в правоохранительных органах*. 2017. № 3 (70). С. 61-67.

COMMUNICATION SKILLS OF YOUTH LIAISON OFFICERS IN ASSESSMENTS OF CHILDREN REGISTERED FOR OFFENSES

Kryuchkov V.V., Lopatin E.A., Lavrentyeva I.V., Rabazanov S.I., Ryazanov O.E.

Moscow University of the Ministry of the Interior of the Russian Federation
named after V.Y. Kikot (Ryazan branch)

ABSTRACT

Based on the analysis of scientific publications, the authors found that the increase in the efficiency of the professional activities of youth liaison officers is facilitated by the presence of such communicative skills as benevolence, willingness to sympathize and empathize, the ability to establish psychological contact, calmness and restraint. An empirical study conducted by the authors showed that, in general, juvenile positively assess the communicative qualities of youth liaison officers, they cause mostly positive emotional reactions. However, according to the assessments of juvenile registered in the juvenile department, a certain part of the juvenile department's staff don't demonstrate understanding, sympathy and empathy, trust and goodwill. It is concluded that a number of youth liaison

officers have problems related to a lack of empathy. Communication with a certain part of the youth liaison officers causes fear and indifference. Youth liaison officers should learn to establish psychological contact and trusting relationships with minors registered in the juvenile departments, more often show interest in their problems and their understanding, sympathize and empathize, show more benevolence and openness in communication. In order to gain more authority among minors registered with the juvenile departments, it is recommended to show openness and goodwill in communication, to be honest and courageous, to demonstrate intelligence and good physical shape.

KEYWORDS

juvenile department, psychogram, communication skills, empathy, social intelligence, confidence.