

10. Обзор состояния городов Российской империи в 1833 году. – СПб., 1834.
11. Лютый, А. М. Социально-экономическое развитие городов Белоруссии в конце XVIII – первой половине XIX века / А.М. Лютый. – Минск, 1987.
12. НИАБ в Гродно (Национальный исторический архив Беларуси в г. Гродно). – Ф. 1. – Оп. 2. – Д. 506.
13. НИАБ. – Ф. 295. – Оп. 1. – Д. 250.
14. НИАБ. – Ф. 24. – Оп. 1. – Д. 92.
15. РГИА. – Ф. 1263. – Оп. 1. – Д. 820.
16. Болбас, М. Ф. Аб шляхах зносін, гандлі і гарадах дарэформеннай Беларусі і іх уплыве на развіццё прамысловасці / М. Ф. Болбас // Весці АН БССР. Сер. грам. навук. – 1961. – № 1. – С. 59.
17. Документы і матэрыялы па гісторыі Беларусі : у 3 т. / пад рэд. Н. М. Нікольскага, Д. А. Дудкова, І. Ф. Лочмеля ; Акад. навук БССР, Ін-т гісторыі. – Мінск : Выд-ва АН БССР, 1940. – Т. 2 : 1772–1903 гг. – 940 с.
18. НИАБ. – Ф. 3219. – Оп. 1. – Д. 241.
19. НИАБ. – Ф. 1430. – Оп. 1. – Д. 5526.
20. НИАБ. – Ф. 295. – Оп. 1. – Д. 62.
21. ПСЗ (Полное собрание законов Российской империи) : в 45 т. Собрание 1-е. Т. XIX. – СПб. : Тип. 2-го Отд-ния собств. е.е императ. Величества канцелярии, 1830. – 1081 с.
22. НИАБ. – Ф. 1430. – Оп. 1. – Д. 1334.
23. НИАБ. – Ф. 24. – Оп. 1. – Д. 11.
24. НИАБ. – Ф. 1430. – Оп. 1. – Д. 784.
25. Лютый, А. М. Социально-экономическое развитие Белоруссии во второй половине XVIII – первой половине XIX в. : дис. ... д-ра ист. наук : 07.00.02 / А. М. Лютый. – Минск, 1990. – 575 л.
26. НИАБ. – Ф. 164. – Оп. 2. – Д. 26.

Дата поступления в редакцию: 17.10.2023

УДК 159.9:351.74

С. А. Стульба, кандидат психологических наук, доцент кафедры белорусского и иностранных языков Академии Министерства внутренних дел Республики Беларусь
e-mail: sslana2205@mail.ru

КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ

Рассматривается сущность коммуникативной компетентности сотрудников органов внутренних дел в контексте повышения эффективности их профессиональной деятельности. Выделяются компоненты коммуникативной компетентности. Акцентируется внимание на взаимообусловленности коммуникативной компетентности и формировании благоприятного морально-психологического климата в коллективе сотрудников органов внутренних дел.

Ключевые слова: профессиональная деятельность, коммуникативность, сотрудник органов внутренних дел, коммуникативная компетентность, коммуникабельность.

S. A. Stulba, Candidate of Psychological Sciences, Associate Professor of the Department of Belorussian and Foreign Languages of the Academy of the Ministry of Internal Affairs of the Republic of Belarus
e-mail: sslana2205@mail.ru

COMMUNICATIVE COMPETENCE IN THE PROFESSIONAL ACTIVITY OF OFFICERS OF INTERNAL AFFAIRS BODIES

The essence of the communicative competence of officers of the Internal Affairs Bodies in the context of improving the effectiveness of their professional activity is considered. The components of communicative competence are distinguished. Attention is focused on the interdependence of communicative competence and the formation of a favorable moral and psychological climate in the staff of officers of the Internal Affairs Bodies.

Keywords: professional activity, communicativeness, law enforcement officer, communicative competence, sociability.

Понятие «деятельность» – одно из основополагающих в психологии и обозначает «активное взаимодействие живого существа с окружающей действительностью, где оно выступает как

субъект, целенаправленно воздействует на объект и тем самым удовлетворяет собственные потребности» [1, с. 95].

Основным элементом всякого рода деятельности выступает субъект, который ее планирует и осуществляет, контролирует и оценивает.

В своей взрослой жизни человек – индивид является субъектом множества видов деятельности. Часть из этих видов относительно независимы, какие-то взаимосвязаны, некоторые параллельны. При этом каждый вид деятельности имеет свой определенный временной промежуток.

Профессиональная деятельность субъекта именно в социуме становится основной из всех выполняемых ее видов, и на нее уходит большая часть сознательной жизни каждого индивида. У профессиональной деятельности много характеристик и определенная специфика, что предполагает включение максимума профессионализма, соответственно, высокую нормативность деятельности, четкие социальные требования к ее субъекту, процессу и результату труда.

Центральное место в профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел (ОВД) занимает взаимодействие с людьми. Такая деятельность относится к субъект-субъектной и осуществляется в системе «человек – человек». Следовательно, ее успешность связана с умением человека выстраивать свое общение грамотно и профессионально.

В современном мире главным компонентом профессиональной деятельности выступает коммуникация. Профессионалу в любой области необходимо владеть знаниями об особенностях психологии общения, обладать навыками межличностного взаимодействия. Не являются исключением и сотрудники ОВД, профессиональная деятельность которых непосредственно связана с межличностным общением, а от эффективности процесса коммуникации во многом зависит результативность их работы.

Любая профессия предъявляет какие-либо требования к человеку. Профессия сотрудника ОВД не является исключением и требует не только психологической устойчивости, высокого уровня развития интеллекта, эмоционально-волевых качеств, но и определенного уровня развития коммуникативной личной компетентности. Профессиональная деятельность сотрудника ОВД немыслима без постоянного взаимодействия с категориями населения, которым часто присущи отрицательные личностные качества: агрессивность, асоциальность, неконтролируемость, неприязненное отношение к представителям власти и т. д.

Говоря о коммуникативной компетентности, мы имеем в виду то необходимое умение, которое помогает выстраивать эффективное коммуникативное взаимодействие в обществе, используя при этом и вербальные, и невербальные средства коммуникации.

Любой сотрудник ОВД, независимо от занимаемой должности, призван обладать коммуникативными навыками. Таким образом, существует необходимость развития у сотрудников коммуникативной компетентности, формирования навыков и умений общения.

Не требует доказательств и то, что коммуникативная компетентность взаимосвязана с профессиональной деятельностью и напрямую влияет на ее результат. Только совокупность знаний, умений и навыков, входящих в состав коммуникативной компетентности, могут обеспечить эффективность коммуникативного процесса. Данная компетентность предполагает умение расширять (или сужать) круг общения, взаимодействовать на разных уровнях доверительности, понимать и быть понятыми собеседником в процессе коммуникации.

Коммуникация (от лат. *communico* – общаться, делать общим) есть основа любого взаимодействия в целом и социального взаимодействия в частности. Всякое действие прямо или косвенно связывает людей друг с другом. Иными словами, уровень коммуникации – показатель взаимоотношений.

Современная литература наполнена достаточно большим количеством дефиниций коммуникативной компетентности. Исследованию коммуникативных качеств посвящены работы многих отечественных психологов: А. А. Бодалева, А. Л. Журавлева, Ю. Н. Емельянова, А. А. Кидрон, В. Н. Кунициной, Л. А. Петровской, Г. А. Туманова, Л. С. Уманского и др. [2].

Мы рассматриваем коммуникативную компетентность личности как совокупность знаний, умений, навыков, а также как целостность внутренних ресурсов человека. Их наличие является главным условием для эффективного развития коммуникативного процесса и эффективной коммуникации в обществе.

Коммуникативная компетентность представляет собой стабильное интегративное психологическое образование, которое включает в себя личностный (качества личности) и технологический (знания, умения, навыки) потенциал. Данная компетентность направлена на положительное продуктивное общение, реализацию гибких коммуникативных стратегий.

В общем понимании коммуникативность – это умение индивида налаживать процесс контактирования, сознательно используя экспрессию, голос, умение выдерживать паузу. В свою очередь, коммуникабельность подразумевает под собой социальное взаимодействие, знание и соблюдение социальных и культурных норм, владение коммуникативными навыками и умениями. Все перечисленное вкуче и составляет коммуникативную компетентность, которая обеспечивает эффективность общения.

Существуют компоненты, которые определяют содержание коммуникативной компетенции: способность человека программировать и управлять процессом общения, учитывая при этом коммуникативные ситуации, умение осуществлять психологический прогноз [2].

Если рассматривать коммуникативную компетентность как комплексное, системное образование, то можно выделить ее компоненты:

коммуникативно-диагностический – умение сотрудника ОВД анализировать существующую ситуацию, а также определять те противоречия, которые могут встретиться при общении;

коммуникативно-программирующий – разработка дальнейшего плана взаимодействия с партнером, определение оптимальных моделей поведения в каждом конкретном случае;

коммуникативно-организационный – привлечение и поддержание сотрудником внимания собеседника в процессе общения, стимулирование его коммуникативной активности;

коммуникативно-исполнительский – оценка сотрудником сложившейся ситуации в процессе общения, предвидение возможных направлений ее развития.

Вышеперечисленные компоненты должны быть развиты на высоком уровне, так как играют особую роль в развитии коммуникативной компетентности.

Формирование и развитие коммуникативной компетентности представляет собой достаточно сложный и длительный процесс. Навыками грамотной коммуникации, которые так необходимы в повседневной жизни для межличностного общения с коллегами, а также для общения с гражданами, должен обладать любой сотрудник ОВД. От уровня развития коммуникативных качеств зависит характер межличностных отношений, а также формирование благоприятного морально-психологического климата в коллективе, способствующего эффективному выполнению поставленных служебных задач и успешной реализации целей. Таким образом, развитие коммуникативной компетентности напрямую зависит от создания и поддержания в служебном коллективе благоприятной морально-психологической обстановки. Следовательно, можно говорить о том, что постоянное совершенствование коммуникативных навыков сотрудников поможет достичь этой цели.

Коммуникативная компетентность создает также соответствующую среду для эффективной управленческой деятельности: донесение должным образом значимой управленческой информации, обеспечение надлежащего уровня ее восприятия и реализации. На этапе обучения сотрудников ОВД в учреждении высшего образования формирование коммуникативной компетентности вырабатывает эффективность интеграции будущего специалиста в служебный коллектив.

Эффективность коммуникации создается набором операционных (поведенческих) составляющих, а именно:

системой внутренних ресурсов личности;

способностью к интерпретационной адекватности ситуации взаимодействия, т. е. ролевой и ситуационной нормативности;

уровнем владения психологическими технологиями при взаимодействии с окружающими людьми;

коммуникативными умениями и навыками.

Эффективное формирование коммуникационного процесса прежде всего зависит от коммуникативных способностей, которые позволяют успешно взаимодействовать с другими людьми, осуществлять различные виды деятельности [3].

Взаимодействуя в служебном коллективе, любой сотрудник ОВД должен уметь устанавливать межличностные отношения, умело вести себя в конфликтных ситуациях, быть способным организовывать и координировать свою работу по осуществлению взаимодействия с другими сотрудниками. От правильного понимания причин коммуникативного конфликта, сформированности умений ведения переговоров будет зависеть продуктивность деятельности сотрудника в служебном коллективе.

Как показывает практика, сотрудники ОВД, которые обладают развитой коммуникативной компетентностью, имеют больше шансов на успех в работе. Они более уверенно справляются со своими служебными задачами, легче устанавливают контакты с людьми. В свою очередь, отсутствие хорошо развитой коммуникативной компетентности приводит сотрудников к ошибочным действиям, что снижает эффективность профессиональной деятельности в целом.

Каждый сотрудник ОВД, пройдя соответствующую профессиональную подготовку, в достаточно короткие сроки накапливает служебный опыт, создает или использует чужие модели поведения в различных ситуациях, отвергает малоэффективные поведенческие стратегии. Однако такой «естественный» путь накопления коммуникативного опыта отличается стихийностью развития и в результате приводит к непредсказуемости в процессе освоения коммуникативной системы. Его нельзя признать оптимальным, так как в итоге могут сформироваться искаженные познавательные схемы, создающие неверную ориентировку и соответствующее ошибочное поведение в коммуникативных ситуациях. Как результат, происходит снижение эффективности оперативно-служебной деятельности. Более верным представляется обогащение коммуникативного потенциала сотрудника, если он проходит специальное профессиональное обучение по формированию и развитию «технологической» базы осуществления конкретных коммуникативных действий. В первую очередь речь идет о конфликтной ситуации – умениях и навыках использования коммуникативных средств для адекватного и безопасного выполнения поставленных служебных задач применительно к той или иной конкретной ситуации [4].

Следует особо подчеркнуть, что сотруднику ОВД необходимо обладать коммуникативными качествами в своей профессиональной деятельности, а именно качествами, определяющими отношение к человеку. Другими словами, сотрудник должен обладать такими индивидуально-психологическими и психофизическими особенностями, которые будут способствовать оптимальному взаимодействию и установлению психологического контакта с незнакомыми людьми, признанию значимости позиции других людей, психологическому воздействию на людей при выполнении своих служебных задач, а также преодолению межличностных барьеров, возникающих в процессе коммуникации, и т. д.

Сотруднику ОВД в силу его профессии приходится работать с самыми разными категориями граждан. Практика показывает, что для профессиональной деятельности сотрудника характерны быстрая смена событий и разнообразие действий, которые он выполняет, что связано с множеством межличностных отношений. Следовательно, каждому сотруднику ОВД необходимо обладать набором определенных качеств и умений:

создавать доверительную атмосферу, убеждать, располагать к себе людей;

быстро выбрать необходимый эмоциональный тон и интонацию общения, эффективный способ общения в зависимости от индивидуальных особенностей собеседника, его психического состояния;

убеждать и отстаивать свою собственную точку зрения, не вызывая при этом раздражения у собеседника;

не только слушать, но и умело переключать внимание собеседника на другие важные темы;

правильно применять психологические средства и способы коммуникации в конкретной ситуации с целью получения важной информации [5].

Для того чтобы процессы коммуникации обеспечивали эффективность профессиональной деятельности, необходимо к вышеперечисленному добавить метод активного слушания, которое прежде всего заключается в умении не только слушать своего собеседника, но и сопереживать ему, т. е. проявлять те же эмоции, которые овладевают им в данный момент.

Активное слушание необходимо в любой сфере отношений.

Деятельность сотрудников ОВД связана с целым рядом специфических психологических особенностей, которые и отличают ее от других сфер человеческой деятельности. Им практически ежедневно приходится разрешать задачи психологического характера. Часто возникают ситуации, когда принятие решений происходит в условиях дефицита времени, при этом следует правильно оценить происходящее и принять рациональное решение. В такой ситуации необходима сформированность коммуникативной компетентности [6].

Сотруднику ОВД хорошо развитая коммуникативная компетентность поможет стать независимым субъектом профессиональной деятельности, понимать поступки субъектов коммуникационного процесса, анализировать межличностный процесс коммуникации и прогнозировать его результаты, а также быть готовым нести ответственность за последствия своих действий. Важно, чтобы процесс формирования коммуникативной компетентности строился на основе анализа и осознанной, логичной интерпретации профессионального и межличностного общения, его возможных последствий.

Таким образом, коммуникативная компетентность играет значимую роль в профессионально-служебной деятельности сотрудника правоохранительных органов и является одним из показателей профессионализма. Общение является неотъемлемой частью профессиональной деятельности сотрудника ОВД, и иногда возникают определенные трудности в процессе коммуникации. Трудности возникают в связи с тем, что сотрудникам приходится вступать в общение с собеседником независимо от собственного отношения к этому собеседнику и желания с ним общаться. В силу этого коммуникативная компетентность сотрудника ОВД предполагает наличие у него навыков работы с информацией, умение владеть техникой общения, которая впоследствии приведет к созданию доверительных отношений. Коммуникативная компетентность также обусловлена развитой разговорной и письменной речью, умением строить осмысленную и содержательную беседу, способностью предотвращать или урегулировать конфликтные и спорные ситуации.

Список использованных источников

1. Психологический словарь : более 1 200 ст. / под ред. В. П. Зинченко, Б. Г. Мещерякова. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Педагогика-Пресс, 1996. – 439 с.
2. Маркова, А. К. Психология профессионализма / А. К. Маркова. – М. : Знание, 1996. – 308 с.
3. Климов, Е. А. Идеалы культуры и становление субъекта профессиональной деятельности / Е. А. Климов // Психолог. журн. – 2005. – Т. 26, № 3. – С. 94–101.
4. Кириченко, А. В. Современные психологические технологии влияния на личность в профессиональных целях / А. В. Кириченко ; науч. ред. А. А. Деркач. – Минск : Тесей, 2003. – 222 с.
5. Ростунов, А. Т. Формирование профессиональной пригодности / А. Т. Ростунов. – Минск : Выш. шк., 1984. – 174 с.
6. Олпорт, Г. Становление личности : избр. тр. : пер. с англ. / Г. Олпорт ; под общ. ред. и с предисл. Д. А. Леонтьева. – М. : Смысл, 2002. – 461 с.

Дата поступления в редакцию: 23.11.2023

УДК 375.74:65

*А. А. Урбанович, кандидат исторических наук, доцент, профессор кафедры психологии и педагогики Академии Министерства внутренних дел Республики Беларусь
e-mail: ural_55@rambler.ru*

УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ ОПЫТ КАК РЕСУРС ИНДИВИДУАЛЬНОЙ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ КОНЦЕПЦИИ РУКОВОДИТЕЛЯ В СИСТЕМЕ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ

Рассматриваются ресурсные возможности управленческого опыта по оптимизации индивидуальной управленческой концепции руководителя в системе органов внутренних дел. На основе эмпирического исследова-