

Для того чтобы государство и общество могли противостоять угрозам в информационной сфере, необходимо не только владеть методикой противодействия деструктивной идеологии в сети Интернет, но и активно использовать возможности информационно-коммуникационных технологий для ее нейтрализации и трансляции приоритетов государственной политики.

УДК 342.9

А.Н. Мосийчук

ПОНЯТИЕ, СОДЕРЖАНИЕ И ВИДЫ БАРЬЕРОВ, ИМЕЮЩИХ МЕСТО В ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАТИВНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ

По мере возрастающего усложнения коммуникативных связей в государственном управлении, в том числе в управлении органами внутренних дел (ОВД), неизбежно возникают и усиливаются побочные эффекты управленческой коммуникации. Систематические сбои, негативно влияющие на управленческую коммуникацию в процессе внешненаправленного и внутриорганизационного информационного обмена, свидетельствуют о наличии таких барьеров (помех).

Барьеры оказывают дисфункциональное воздействие на субъектов управления, их коммуникативные действия, ведут к рассогласованию социальных интересов и в конечном итоге негативно сказываются на проектировании информационного пространства. Это снижает эффективность и качество информационно-коммуникативной деятельности и реализацию информационной политики ОВД и, как следствие, качество итоговой информации, приводя, помимо прочего, к принятию несвоевременных, неэффективных и нерезультативных управленческих решений.

Тема информационно-коммуникационных барьеров (помех) получила определенное развитие в методологии и социологии управленческих коммуникаций.

Например, Г.В. Пушкарева выделяет два основных фактора, которые не только затрудняют «налаживание эффективной коммуникации между участниками процесса принятия решений, но и способны в ряде случаев сделать эту коммуникацию ложной, вынужденной индуцировать государственные решения, не адекватные реальным запросам граждан и условиям устойчивого развития общества». Данными факторами, в нашем определении «барьерами», являются психологический и инфраструктурный. Психологический фактор (барьер) связан с особенностями восприятия информации как участвующими в процессе выработки управленческих решений лицами, так и целевыми группами, которым данная информация адресована. Суть инфраструктурного фактора (барьера) заключается в противоречивом функционировании той информационной сети, которая снабжает лиц, принимающих управленческие решения, новой информацией о положении дел в обществе.

Т.А. Бочарова также выделяет коммуникационные барьеры как побочный эффект коммуникационных практик, затрудняющие взаимодействие между различными субъектами информационно-коммуникативной деятельности, и разделяет их на следующие видовые группы: технические, семантические, психологические, инструментальные, организационные, статусные.

Анализ указанных выше и других научных подходов к определению видового многообразия коммуникационных барьеров и выделению критериев их классификации применительно к конкретным условиям и организационной среде позволяет заключить, что их проявление обусловлено как личностными особенностями отправителей и получателей сообщений (в роли которых выступают отдельные личности), так и характеристиками социальных организаций. С учетом вышеизложенного с позиции необходимости осуществления управленческой деятельности в наиболее оптимальном режиме представляется правомерным разграничивать коммуникационные барьеры на межличностные (социальные) и организационные.

К барьерам, возникающим на пути межличностных коммуникаций, относятся:

1) барьеры, обусловленные восприятием;

2) семантические барьеры. Природу указанного коммуникационного барьера раскрывает психологический закон неопределенности отклика, т. е. зависимости внешних воздействий от внутренних психических условий (структур). Данный закон основывается на двух психологических явлениях: апперцепции (зависимости восприятия от прошлого опыта субъекта) и наличии стереотипов сознания (устойчивых мнений, оценок, суждений, которые неточно и неполно отражают окружающую действительность и влияют на поведение, создавая явные или скрытые коммуникационные барьеры). Действие этого закона проявляется в качественно различных реакциях разных людей в разное время на одинаковые воздействия;

3) невербальные барьеры. В невербальной коммуникации используются любые символы кроме слов. Часто невербальная коммуникация (использование пальца как указующего перста, выражение, интонации и модуляции голоса и т. п.) происходит одновременно с вербальной и может усиливать, изменять смысл слов;

4) плохая обратная связь, отсутствие которой по поводу посланного сообщения лишает возможности установить, действительно ли сообщение, принятое получателем, истолковано в том смысле, который вы ему изначально придали;

5) другие барьеры данной группы.

В качестве разновидности межличностных барьеров следует выделить социальные, которые ведут к рассогласованию интересов и снижению результативности взаимодействия представителей заинтересованных сторон и ОВД при решении проблем общественной безопасности. К барьерам данной подгруппы относятся:

1) отсутствие конструктивности в пространстве публичных коммуникаций, в том числе искаженное отражение деятельности ОВД; предвзятость социальной установки по отношению к ОВД; абсолютизация ответственности ОВД за обеспечение общественной безопасности;

2) низкая готовность части сотрудников ОВД к реализации диалого-партнерских социально-коммуникативных технологий, которая проявляется как дисбаланс личной и медийной коммуникации; ориентация на формирование имиджа в ущерб развитию диалога и партнерства.

Барьеры в организационных коммуникациях проявляются следующим образом:

1) в виде искажения сообщений. Степень изменения управленческой информации прямо пропорциональна числу звеньев, через которые она проходит: чем больше сотрудников знакомится с ней и передает ее другим людям, тем сильнее смысл отличается от первоначального;

2) в виде информационных перегрузок субъектов управления. Потоки информации, захлестывающие восприятие, могут подавить способность думать и действовать у руководителей, вынужденных принимать неотложные и срочные решения;

3) неудовлетворительной структурой организации. В организации с многочисленными уровнями управления растет вероятность информационных искажений, поскольку каждый последующий уровень управления может корректировать и отфильтровывать сообщения;

4) сбоем в работе технических и программных средств передачи, получения, обработки, хранения, выдачи, визуализации информации, в отсутствии возможности обратной связи с источником информации, сложности поиска информации в больших документальных массивах (так называемый технический барьер);

5) недооценкой в профессиональной деятельности роли определенных видов информации, неверным выбором оптимальной стратегии поиска и обработки информации, отсутствием знаний и навыков работы специалистов с современными информационными системами (инструментальный барьер).

Таким образом, дисфункциональное воздействие организационных барьеров на информационно-коммуникативную деятельность ОВД в целом выражается в несвоевременном поступлении (подготовке и доведении до сведения общественности) информации, ее искажении, некачественной обработке, нехватке актуальной информации, информационной перегрузке субъектов управления.

Понимание содержания, характера проявления коммуникационных барьеров и их видового многообразия позволяет повысить эффективность нормотворческой, правоприменительной (в том числе правоохранительной) деятельности ОВД. Классификация таких помех дает возможность предметно определять задачи по своевременному обнаружению, идентификации и качественной оценке возникающих межличностных (в том числе социальных) и организационных барьеров в области информационно-коммуникативной деятельности ОВД; способствует разработке, верификации и реализации адекватных барьерам информационных фильтров (инфраструктурного, функционального, субъективного), которые представляют собой управленческие технологии по оптимизации информационных потоков посредством технологических и инструментальных, организационно-правовых средств, приемов, методов, механизмов, а также индивидуально-психологических техник и методик.

УДК 159.9.34

А.Н. Пастушеня

СИСТЕМА ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ЗНАНИЙ В КОММУНИКАТИВНОЙ ПОДГОТОВКЕ СОТРУДНИКОВ ПРАВООХРАНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ

Одним из основных средств осуществления правоохранительной деятельности выступает профессиональное общение ее субъектов с гражданами. Осуществление такого общения требует не только его содержательно-правовой, но и психологической правильности. От последней зависит успешность профессионального взаимодействия и решения правоохранительных задач в соответствии с их правовыми основами. Для психологической правильности осуществления профессионального общения необходимо проводить соответствующую коммуникативную подготовку сотрудников на основе системы наиболее важных психологических знаний и рекомендаций. Система психологических знаний, актуальных для профессионального общения сотрудников правоохранительных органов, включает в себя ряд составляющих:

1. Психологическое изучение человека в процессе общения, которое выражается в оценке его личной позиции (понимание мотивов и стремлений в поведении и взаимодействии), психического состояния, а также личностных свойств, знание которых значимо для решения сотрудником правоохранительных задач. Одним из важных проявлений такой позиции является настроенность на сотрудничество либо противостояние, в том числе проявления лжи. Оценка основывается на знаниях о сущности изучаемых позиций, состояний и свойств, об их признаках, проявляемых в вербальных и невербальных составляющих общения, внешнем виде, поведенческой активности.

2. Формирование психологических условий и предпосылок продуктивного общения, которые выражаются в установлении психологического контакта, формировании желательного восприятия гражданином сотрудника, а также в установлении психологически правильных взаимоотношений, способствующих взаимопониманию и готовности гражданина к сотрудничеству.

3. Оказание психологического влияния (воздействия), направленного на управление поведением гражданина – склонение его к правомерным и иным желательным для правопорядка действиям или к воздержанию от нежелательных действий. Это влияние (воздействие) охватывает восприятие ситуации, мотивацию, эмоциональное состояние, формирование у него внутренне мотивированной готовности к согласию и правомерной целевой установки в сложившейся ситуации. Такое влияние должно присутствовать при реализации сотрудниками правоохранительных органов властных полномочий, осуществлении правоохранительного контроля, предъявлении требований к гражданам по соблюдению общественного порядка, применении ограничений, управлении движением и осуществлении иных функций. Такого рода влияния реализуются также при охране правопорядка при проведении массовых мероприятий.

4. Получение информации от граждан в целях выявления преступлений и изобличения виновных, в том числе при проведении допросов в процессе расследования преступлений; использование в этих целях влияний, снижающих психологические барьеры в общении и располагающих к такой информации, а также способствующих более точному вспоминанию фактов, преду-