Г.И. Уразаева

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СОТРУДНИКОВ ПОЛИЦИИ С ГРАЖДАНАМИ ПРИ ОБРАЩЕНИИ В ДЕЖУРНУЮ ЧАСТЬ

МИНИСТЕРСТВО ВНУТРЕННИХ ДЕЛ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

КАЗАНСКИЙ ЮРИДИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ

Г.И. Уразаева

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СОТРУДНИКОВ ПОЛИЦИИ С ГРАЖДАНАМИ ПРИ ОБРАЩЕНИИ В ДЕЖУРНУЮ ЧАСТЬ

Учебное пособие

Казань 2018

ББК 88
У68

Одобрено редакционно-издательским советом КЮИ МВД России

Рецензенты:
Кандидат психологических наук, доцент С.А.Павлова
(Краснодарский университет МВД России);
Кандидат юридических наук, доцент М.В. Баранчикова
(Орловский юридический институт МВД России им. В.В. Лукьянова)

Уразаева Г. И.

У 68 Психологические особенности взаимодействия сотрудников полиции с гражданами при обращении в дежурную часть: учебное пособие / Г. И. Уразаева. – Казань: КЮИ МВД России, 2018. – 148 с.

В учебном пособии рассмотрены вопросы делового общения сотрудников дежурной части отдела полиции и его значение в их профессиональной деятельности. Сформулированы основные понятия, охарактеризованы виды и структура общения, его закономерности и механизмы. Описаны особенности профессионального общения сотрудников дежурной части, его феноменологические, структурные и динамические характеристики. Рассмотрены основы психотехнологии профессионального общения сотрудников дежурной части в межличностном вазаимодействии.

Учебное пособие предназначено для курсантов, слушателей, адъюнктов вузов МВД России, преподавателей, практических психологов и других специалистов системы высшего образования, сотрудников правоохранительных органов, всех тех, кто интересуется проблемами профессионального общения.

ББК 88

© КЮИ МВД России, 2018
© Уразаева Г.И., 2018

Оглавление

Введение ……	4
Раздел 1. Сущность и функции общения. Роль общения в профессиональной деятельности сотрудников дежурной части.	8
Раздел 2. Психологическая структура общения. Коммуникативная (информационная) сторона общения. Модель коммуникативного процесса. Коммуникативные барьеры в общении. Приемы и способы эффективной коммуникации в деятельности сотрудников дежурной части	23
Раздел 3. Перцептивная сторона общения. Технология точного восприятия оперативным дежурным участников ситуации обращения с заявлениями в процессе их регистрации. Невербальные средства и техники общения. Вербальные техники общения	40
Раздел 4.Основные формы взаимодействия сотрудников полиции с гражданами при обращении в дежурную часть	73
Раздел 5. Технологии эффективного воздействия на партнера по общению в ситуациях служебной деятельности. Психологические условия эффективного осуществления сотрудниками дежурной части общения с различными категориями граждан	87
Тесты входного (выходного) контроля	108
Перечень вопросов для закрепления изученного материала	110
Заключение	112
Список литературы	114
Приложения ……...	118

ВВЕДЕНИЕ

За последние годы значительно возрос интерес к изучению психологических основ общения в системе профессионального обучения полицейских, в том числе, сотрудников дежурной части, с которой и начинается работа полиции. Это обусловлено тем, что профессиональная деятельность сотрудников дежурной части имеет ярко выраженную специфику, характеризуется постоянными физическими перегрузками, переутомлением, негативными психосоматическими последствиями конфликтных и экстремальных ситуаций, дефицитом времени на решение служебных задач. Эта деятельность сопряжена с опасностью для жизни и здоровья, требует высокого уровня психологической подготовки, постоянного совершенствования морально-деловых, эмоционально-волевых качеств и коммуникативных умений.

Кроме того, служебная деятельность сотрудников дежурной части имеет ярко выраженный коммуникативный характер, ибо общение с гражданами и коллегами является основным инструментом, реализующим служебные задачи. Отсутствие необходимой подготовленности в области общения и взаимодействия с гражданами - основная причина профессиональной беспомощности сотрудников дежурной части.

Она проявляется в неспособности управлять человеческим поведением и в низкой саморегуляции собственных психических состояний, в использовании неправомерных методов психологического воздействия на гражданина и тяготении к незаконным силовым средствам. Такого сотрудника отличает формализм в деятельности, равнодушие к человеческим судьбам, самонадеянность, социальная нетерпимость.

Изучение общетеоретических и прикладных основ психологии профессионального общения является логической частью современной вузовской подготовки обучающихся, слушателей заочной формы обучения и в

системе переподготовки и повышения квалификации сотрудников дежурной части.

Данное учебное пособие по психологическим основам общения сотрудников дежурной части с гражданами предназначено для обучающихся на очной и заочной формах обучения, адъюнктов и слушателей факультета первоначальной профессиональной подготовки и переподготовки, повышения квалификации Казанского юридического института МВД России. Пособие направлено на усвоение знаний, выработку умений и навыков, необходимых для повышения уровня их профессионального мастерства в коммуникативной деятельности.

Целями данного учебного пособия являются формирование у обучающихся целостного представления о психологической составляющей профессионального общения, вооружение знаниями о закономерностях развития общения в различных ситуациях профессиональной деятельности, формирование умений и навыков практического применения психологических знаний в общении с гражданами в процессе служебной деятельности сотрудников дежурной части.

Для формирования коммуникативных умений и навыков данное пособие представляет практические упражнения, которые могут использоваться на занятиях по психологическим дисциплинам. Такая форма практико ориентированного изучения необходимого информационного материала по направлениям служебной деятельности выступает особым видом подготовки к профессиональной деятельности. Ее основной целью является практическая подготовка всего личного состава к успешному преодолению коммуникативных трудностей и достижению поставленных задач в служебной деятельности. Необходимо, чтобы сотрудники дежурной части могли правильно общаться и эффективно работать с людьми в обычных повседневных ситуациях профессионального общения и в сложной криминогенной обстановке, в чрезвычайных обстоятельствах массовых мероприятий, могли находить выход из нестандартных коммуникативных ситуаций, разрешать

конфликты ненасильственными методами, предупреждать провокации конфликтных ситуаций со стороны агрессивных либо неадекватных граждан.

Основными задачами профессионально-психологической подготовки в области общения, взаимодействия людей, определяющими ее содержание, выступают:

- вооружение знаниями, необходимыми для компетентной оценки и учета психологических особенностей личности гражданина в процессе общения с ним, в том числе в аспекте визуальной диагностики данной личности как нормальной или аномальной;
- развитие профессионально-психологической ориентированности сотрудника органов внутренних дел на личность другого человека и его индивидуальность как одного из компонентов профессиональных способностей;
- профессиональное развитие психологических качеств, значимых для взаимодействия с другими;
- формирование умения учитывать психологические условия эффективности общения и взаимодействия с другими для выполнения профессиональных действий;
- формирование умения психологически эффективно пользоваться речью, мимикой, жестами, осуществлять ролевое поведение в процессе общения с гражданами в интересах решения служебных задач;
- формирование психологической устойчивости к коммуникативным барьерам и трудностям, возникающим в процессе службы;
- совершенствование коммуникативной составляющей профессиональных навыков и умений.

Материалы данного пособия могут использоваться на практических занятиях по психолого-педагогическим дисциплинам для решения следующих учебных задач:

1. Развитие установок профессионального общения в контексте психолого-педагогической составляющей служебной деятельности

сотрудников органов внутренних дел;

2. Развитие исследовательских умений слушателей в сфере изучения личности собеседника, анализа поведения и деятельности сотрудника в ситуации взаимодействия;

3. Развитие коммуникативно-организаторских профессиональных умений в сфере педагогической составляющей профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел: планирование и проведение беседы с гражданином; психологический анализ процесса и результатов беседы, анализ педагогического характера общения сотрудника с гражданином;

4. Развитие навыков профессиональной рефлексии.

Данное пособие может использоваться как на семинарско-практических занятиях по психолого-педагогическим дисциплинам, так и в процессе самостоятельной подготовки в рамках самообразования обучающихся, а также на занятиях по служебно-боевой подготовке для действующих сотрудников.

Основой для формирования у обучающихся практико-ориентированных умений и навыков профессионального общения является знание и понимание конкретных механизмов взаимодействия личности с социальной реальностью, закономерностей общения человека в сложившейся системе социальных связей.

В многообразии этих связей следует различать два основных вида отношений: общественные отношения и то, что отечественный психолог В.Н.Мясищев называл "психологические" отношения личности. Они взаимосвязаны, и поэтому содержание общения может быть обусловлено многими факторами, не только индивидуально-психологического характера, но и социальными объективными закономерностями. Необходимо рассмотреть основные понятия и характеристики общения как формы взаимодействия людей достаточно подробно, чтобы в этом убедиться.

Раздел 1. Сущность и функции общения. Роль общения в профессиональной деятельности сотрудников дежурной части

В современной социальной психологии общение рассматривается как сложный многоплановый процесс[1] установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя

- ***обмен информацией (коммуникативная сторона),***
- ***выработку единой стратегии взаимодействия (интерактивная сторона),***
- ***восприятие и понимание другого человека (социально-перцептивная сторона), направленный на значимые изменения в состоянии, поведении и личностно-смысловых образованиях партнера.*** В числе последних отметим такие наиболее значимые для социального поведения регуляторы, как потребности, мотивы, цели, интересы, убеждения, установки, идеалы, ценности личности. Следует отметить взаимосвязь и взаимозависимость общения и деятельности сотрудника дежурной части.

Особенности общения зависят не только от выполняемой деятельности, но и от его целей. **Цель общения** – это то, ради чего у человека возникает данный вид активности, образ того результата, который планирует субъект достичь в общении.

По критерию цели общения выделяются следующие функции общения[2]:

- контактная – установление психологического контакта как состояния обоюдной готовности субъектов к совместной деятельности и общению;
- информационная – прием и передача информации;
- координационная – согласование действий партнеров по общению;

---

[1] URL: http://psychology.academic.ru/1405/%D0%BE%D0%B1%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5

[2] URL: http://www.grandars.ru/college/psihologiya/psihologiya-obshcheniya.html

- понимания и оценки – понимание не только смысла сказанного, но и контекста, в котором это прозвучало;

- амотивная – взаимообмен эмоциями и чувствами у собеседников;

- осознание и установление отношений – в процессе общения собеседники устанавливают определенные отношения (статусные, ролевые, межличностные) и осознают их;

- изменение личностно-смысловых образований партнера по общению – воздействие на потребности, интересы, мнения, установки, убеждения, ценности собеседника и их изменение.

Данные функции проявляются и в профессиональном общении сотрудников дежурной части.

Профессиональное общение сотрудников органов внутренних дел - это разновидность специально организованного в служебной деятельности взаимодействия людей (руководителей и подчиненных, работников, равных по должностному положению, сотрудников и граждан, сотрудников и правонарушителей), содержанием которого являются познание личности собеседника, обмен информацией и влияние участников коммуникации друг на друга с целью решения правоохранительных задач[1].

Профессиональное общение сотрудников дежурной части имеет ряд важных характеристик[2]. Так, оно обязательно предполагает постоянную психическую саморегуляцию.

Психическая саморегуляция - понимается как возможность человека управлять собой, своими состояниями, достигать поставленных целей, быть относительно автономным от неблагоприятных влияний внешней среды на основе врожденных и приобретенных стратегий реагирования и готовности к определенной форме или способу взаимоотношения со средой.

---

[1] Папкин А.И.Психологические особенности профессионального общения сотрудников органов внутренних дел // Проблемы профессионального общения сотрудников органов внутренних дел: Сборник статей / Сост.В.И.Постоев. - Домодедово: РИПК МВД России, 1996. –С.43

[2] Там же. – СС.43-47

Рисунок 1. Саморегуляция сотрудника в ситуации публичного выступления

Эффективная саморегуляция своего поведении и состояния начинается с осознания своих эмоций, чувств, желаний, постоянной рефлексии.

В соответствии со сказанным и с позиций деятельностной природы процесса общения модель управления им можно представить так:

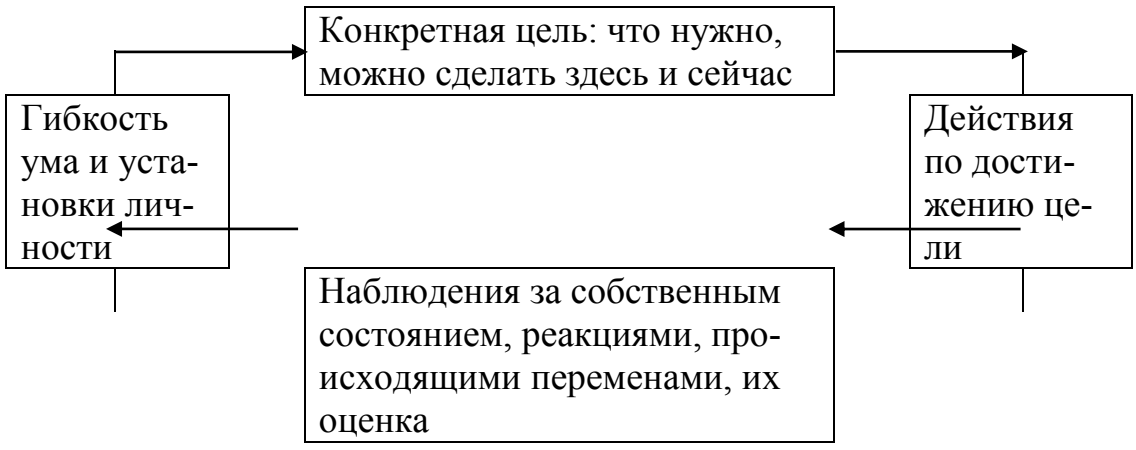


Рис 2. Четырехзвенная циклическая, деятельностная модель успешного общения

Предлагаемая модель успешного общения, безусловно, потребует от сотрудника понимания того, как мы действуем, тщательного анализа причин того, что что-то идет не так, как нужно. Первичная оценка зачастую имеет эмоцио-

нальное содержание и характер. Мы замечаем, что что-то не так, когда у нас меняется настроение, становится безрадостным. Это часто вызывает вопросы типа: «Почему и как у меня возникла проблема? Чья эта ошибка? Какие могут быть неприятности, неожиданности?» и т.д. Такого рода вопросы нередко приводят к пониманию причин сложившихся обстоятельств и влияющих на поведение факторов, а в итоге помогает принять необходимое решение как в жизненной, так и профессиональной ситуации.

Основные задачи и функции дежурной части территориального отдела полиции и профессиональное общение как средство их достижения

В соответствии с Наставлениями по организации деятельности дежурных частей территориальных органов МВД России утвержденных приказом МВД России от 12 апреля 2013 года № 200 дсп, на дежурную часть возлагаются следующие задачи:

- сбор и анализ информации об оперативной обстановке;
- прием и регистрация поступивших заявлений, сообщений и иной информации о преступлениях, об административных правонарушениях, о происшествиях, а также обеспечение своевременного реагирования на них[1];
- управление комплексными силами и средствами органов внутренних дел по обеспечению правопорядка в общественных местах, участие в их подготовке к несению службы;
- осуществление прав и обязанностей полиции после доставления граждан в служебные помещения дежурной части[2];
- контроль, в пределах своей компетенции, за соблюдением установленного порядка содержания, охраны и конвоирования подозреваемых и обвиняемых в совершении преступлений;

[1]Инструкции о порядке приема, регистрации и разрешения в территориальных органах Министерства внутренних дел Российской Федерации заявлений и сообщений о преступлениях, об административных правонарушениях, о происшествиях, утвержденная приказом МВД России от 29.08.2014 № 736.

[2]Последовательность действий сотрудников дежурной смены после доставления в служебные помещения дежурной части граждан задержанных на основании предусмотренной ч.2 ст.14 Федерального закона от 07.02.2011 №3-ФЗ «О полиции» определяется наставлением о порядке исполнения обязанностей по реализации прав полиции дежурной части территориального органа МВД России после доставления граждан, утвержденный приказом МВД России от 30.04.2012 № 389.

- обеспечение сохранности вооружения, боеприпасов, специальных средств, оперативной и криминалистической техники, средств связи, защиты и другого имущества, числящегося за дежурной частью;
- обеспечение оповещения о непосредственной подготовке к переводу на работу в условиях военного времени, о введении степеней готовности, о внезапном нападении противника, о начале выполнения мероприятий по гражданской обороне, а также обеспечения оповещения по плану действий при чрезвычайных обстоятельствах;
- обеспечение приема- передачи информации служебного характера и корреспонденции;
- контроль за состоянием охраны и обороны территориального органа МВД России;
- обеспечение учета осужденных лиц, прибывших в отпуск и по другим причинам;
- обеспечение приема найденных и сданных в полицию документов, вещей, кладов, ценностей и другого имущества.

Качественное и профессиональное решение всех обозначенных задач достигается при высоком уровне профессионального общения сотрудника дежурной части, ибо общение является основным средством выполнения и достижения данных задач.

Деятельность дежурной части как органа оперативного управления силами и средствами может быть представлена следующими функциями:

*Оперативная информационно-аналитическая фу*нкция. Эта функция деятельности дежурной части заключается в обязанности дежурной смены полностью владеть оперативной обстановкой на обслуживаемой органом внутренних дел территории. Для реализации этой функции дежурная смена обязана непрерывно собирать, обобщать, анализировать данные об оперативной обстановке, ее изменении, докладывать о них начальнику ОВД с предложениями о мерах

реагирования[1].

Оперативно-организационная функция. Реализация этой функции нарядом дежурной части связана с организацией таких важных направлений деятельности как: организация безотлагательного реагирования на сообщения о чрезвычайных ситуациях и происшествиях; организация пресечения и раскрытия преступлений «по горячим следам»; - организация непрерывного управления силами и средствами, задействованными на обеспечение общественного порядка и общественной безопасности, немедленное принятие мер по реагированию на нарушения общественного порядка.

Оперативно-обеспечивающая функция. Успех выполнения управленческих решений, вырабатываемых и доводимых до исполнителей дежурной сменой, невозможен без обеспечения условий их выполнения. Следовательно, процесс оперативного управления дежурной сменой, силами и средствами горрайоргана неразрывно связан с осуществлением обеспечивающей функции. При этом положительный эффект организационных направлений деятельности, осуществляемых дежурной частью, может быть достигнут лишь при условии оперативного осуществления обеспечивающей функции[2].

Как видим, на сотрудников дежурной части возлагаются ответственные и не требующие отлагательств обязанности. Сотрудники дежурной части всегда должны быть на защите своего города и государства, готовые прийти на помощь в любое время дня и ночи. Данная ответственность накладывает свой отпечаток на психологию и атмосферу общения сотрудника полиции работающего в дежурной части. Кроме того, основным **средством достижения любой задачи и реализации выше обозначенных функций сотрудниками дежурной части является профессиональное общение.** Оно также имеет ряд специфических особенностей и проявлений.

---

[1]Мигачев, Ю. И. Административное право РФ : учебник для бакалавров / Ю. И. Мигачев, Л. Л. Попов, С. В. Тихомиров ; отв. ред. Л. Л. Попов. — 4-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2013. — 519 с.

[2]Мигачев, Ю. И. Административное право РФ : учебник для бакалавров / Ю. И. Мигачев, Л. Л. Попов, С. В. Тихомиров ; отв. ред. Л. Л. Попов. — 4-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2013. — 519 с.

Ориентация общения. Профессиональное общение сотрудника дежурной части может быть социально (публично) либо личностно (индивидуально) ориентированным.

Общение с целью воздействия на конкретного человека является ***личностно ориентированным*** (учитывает индивидуальные, личностные, субъектные особенности человека). Например, ситуация приема и регистрации поступивших от граждан заявлений и сообщений. Общение с большой аудиторией через средства массовой информации или посредством выступления перед публикой с сообщением, докладом является ***социально ориентированным***, так как рассчитано на множество людей

Рисунок 3. Социально- ориентированное общение

Опосредованность общения (документами, СМИ). Это количественная характеристика профессионального общения, позволяющая оценить "дистанцию" общающихся лиц и его направленность, меру субъектности.

Контакт человека с человеком "лицом к лицу" является ***непосредственным общением***, межличностным по своей направленности.

Рисунок 4. Непосредственное межличностное общение

Однако в деятельности сотрудников дежурной части существует и ярко выражено ***опосредованное общение (посредством чего-либо).***

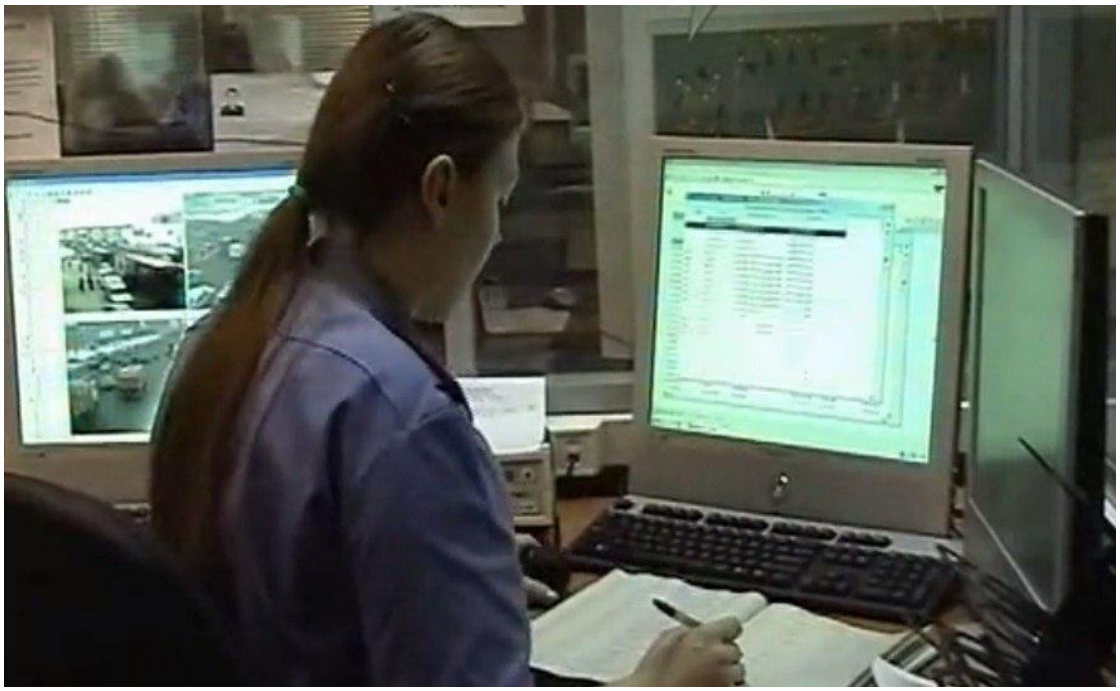


Рисунок 5. Опосредованное общение посредством технических средств и нормативно-правовых документов (приказов, распоряжений, отдельных поручений и т.п.).

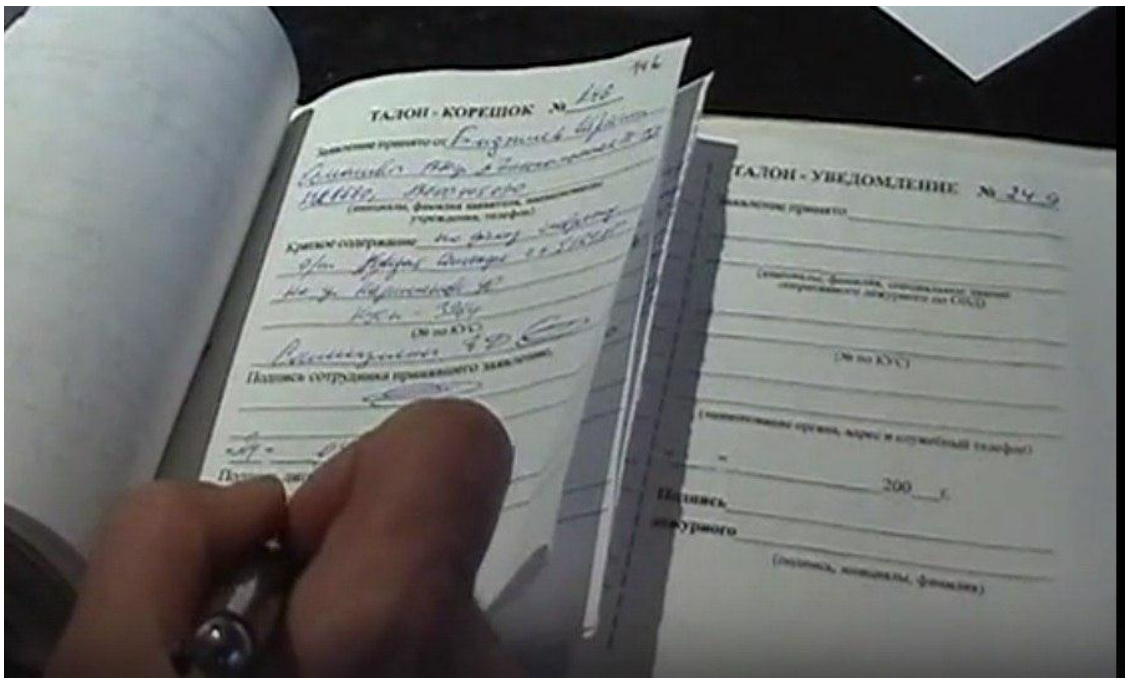


Рисунок 6. Опосредованное общение посредством осведомительных документов (оперативных ориентировок, сообщений, запросов и т.п.)

Рисунок 7. Общение опосредовано техническими средствами связи и средствами массовой информации, например, в случае обращения к населению с просьбой о помощи в розыске опасного преступника.

Нормативная регламентация общения. Служебная деятельность и профессиональное общение сотрудников органов внутренних дел строится на строго определенных правилах и нормах поведения, сформулированных в различных правовых документах. Так, в "Положении о службе в органах внутренних дел"[1] подчеркивается, что "служба в органах внутренних дел строится в соответствии с принципами законности, уважения и соблюдения прав и свобод личности и гражданина, гуманизма, гласности, подконтрольности и подотчетности сотрудников органов внутренних дел" (ст. 2)[2]. В ряде правовых норм, регулирующих деятельность сотрудников органов внутренних дел, указывается, каким образом необходимо организовать профессиональное общение.

Рисунок 8. Нормативная регламентация профессионального общения

Кроме того, профессиональное общение в значительной мере связано с нормами полицейской деонтологии.

Можно условно выделить две разновидности профессионального обще-

[1] Положение о службе в органах внутренних дел Российской Федерации (утв. постановлением ВС РФ от 23 декабря 1992 г. N 4202-I) Система ГАРАНТ: http://base.garant.ru/1305454/89300effb84a59912210b23abe10a68f/#ixzz5OX4pXKpX: http://base.garant.ru/1305454/89300effb84a59912210b23abe10a68f/

[2] Статья 2. Принципы службы в органах внутренних дел: Система ГАРАНТ: http://base.garant.ru/1305454/741609f9002bd54a24e5c49cb5af953b/#ixzz5OX4J9oA1http://base.garant.ru/1305454/741609f9002bd54a24e5c49cb5af953b/

ния: внутриорганизационное общение (общение с коллегами и руководителями органов правопорядка) и внеорганизационное профессиональное общение (общение с гражданами, правонарушителями, представителями органов власти и т.д.). Безусловно, существует специфика в этих видах общения, но есть и общие психологические закономерности.

Как специфика, так и закономерности профессионального общения сотрудника дежурной части обусловлены **категорией граждан**, с которыми ему необходимо взаимодействовать в процессе решения служебных задач. Так, сотруднику полиции в процессе профессиональной деятельности приходится строить общение со следующими группами граждан: ранее судимые лица, несовершеннолетние, верующие, иностранные граждане, лица, покушавшиеся на самоубийство, психически неполноценные люди, лица, находящиеся в состоянии психического возбуждения, лица, находящиеся в состоянии алкогольного опьянения и хронические алкоголики, наркоманы.

Важной особенностью профессионального общения сотрудников полиции является то обстоятельство, что оно может осложняться теми или иными трудностями, различными факторами **деятельности**. К числу основных трудностей внутриорганизационного общения следует отнести:

- перегруженность поручениями (в том числе и несвойственными выполняемым по должности обязанностям);
- отсутствие четкой регламентации взаимодействия и неопределенность должностных обязанностей работников;
- различные интересы у взаимодействующих должностных лиц;
- недостаточная профессиональная подготовленность к совместной работе;
- функциональная обособленность отдельных работников и подразделений.

Указанные трудности нередко ведут к противоречиям, разногласиям и конфликтам между взаимодействующими работниками органов правопорядка.

Таким образом, с одной стороны, имеется насущная проблема формиро-

вания коммуникативной компетентности у сотрудников полиции в процессе их профессиональной подготовки; с другой стороны, не все методические рекомендации по формированию у сотрудников подразделений и служб ОВД профессиональных умений и навыков, необходимых элементов профессиональной (в том числе и коммуникативной) компетентности, реализуемы в условиях служебной подготовки (обучения без отрыва от профессиональной деятельности).

Психологическая динамика общения. Психологическое содержание профессионального общения меняется в ходе его реализации. Люди больше узнают друг друга, глубже понимают себя. Наблюдается атракция, как процесс и результат возникновения определенного эмоционального отношения к собеседнику, могут возникнуть отношения доверия, взаимного уважения либо нарастает антипатия, неприязнь к собеседнику, обуславливающие межличностные конфликты, неудовлетворенность общением. Общение влияет как положительно, так и отрицательно на психические состояния и психические свойства людей, их познавательную деятельность и личностное развитие.

Семиотическая специализация общения – то, какими средствами пользуются сотрудники полиции в процессе взаимодействия.

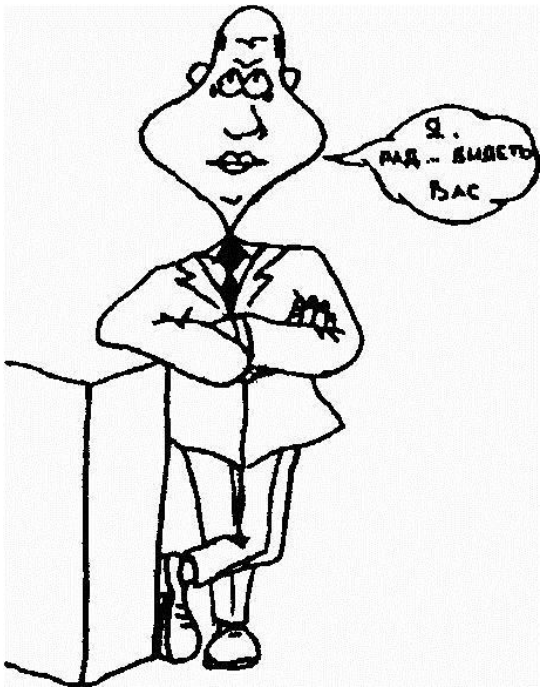


Рисунок 9. Несоответствие речевых и неречевых сигналов общения.

Знаковое общение здесь может быть в форме: а) речевого общения (как устного, так и письменного); б) вторичных знаковых языковых систем (язык профессиональных и юридических сокращений, условных названий, псевдонимов, шифров, кодов, топографических знаков и т.п.); в) невербальных сигналов поведения - языка телодвижений, жестов, поз.

Рисунок 10. Поведенческие проявления сотрудника, располагающие к общению.

Рисунок 11. Поведенческие сигналы, свидетельствующие о психологическом напряжении собеседников.

Рисунок 12. Невербальные сигналы поведения сотрудника.

Важно, что в процессе общения человек больше доверяет знакам невербального общения, чем вербального. По оценке специалистов мимические выражения несут в себе до 70% информации. При проявлении своих эмоциональных реакций мы, как правило, более правдивы, чем в процессе вербального общения.

Более того, переживаемое нами эмоциональное состояние и доминирующие отношения проявляются в поведенческих сигналах и воспринимаются собеседником не только в плане понимания их, но и в плане собственного переживания аналогичных состояний. Так, доброжелательное отношение, замечаемое нами у собеседника (рис. 10) часто автоматически вызывает у нас ответное расположение. Также следует учитывать, что человек обычно высказывает лишь 80% той информации, которой хотел поделиться. Собеседник воспринимает 70% от сказанного и понимает 60% услышанного, а через 5 часов в его памяти остается в среднем от 10 до 25% воспринятой информации.

Личностная сеть внутриорганизационного общения. У каждого из сотрудников дежурной части складывается своя личностная (индивидуально-значимая) сеть общения внутри структуры органа внутренних дел, включающая в себя коллег и руководителей, с которыми он постоянно взаимодействует, должностных лиц, с которыми он общается периодически и, наконец, людей, обращающихся в дежурную часть, к которым он обращается эпизодически.

Формирование личностной сети общения сотрудника дежурной части предполагает осознание и понимание своих должностных обязанностей и места в организационной структуре органа внутренних дел (обобщенного образа "Я" как должностного лица в структуре организации). Например, адекватное понимание сотрудником дежурной части своей роли в раскрытии и расследовании преступления обуславливает его активность в расследовании, содержательное продуктивное общение с гражданами и коллегами, принятие на себя ответственности за результаты своей деятельности. Если этого не происходит, то деформация профессионально-должностной позиции проявляется в симуляции активности ("для вида", "так требует начальник", "необходимо чем-то заниматься" и т.п.), формальном неэффективном общении сотрудника с гражданами, в снижении его ответственности за строгое выполнение поручений и указаний непосредственного руководителя.

Рассмотрим подробнее каждую из трех сторон общения.

Раздел 2. Психологическая структура общения. Коммуникативная (информационная) сторона общения. Модель коммуникативного процесса. Коммуникативные барьеры в общении. Приемы и способы эффективной коммуникации в деятельности сотрудников дежурной части

Под коммуникацией в узком смысле слова (с позиции теории информации) понимается тот факт, что в ходе совместной деятельности люди обмениваются между собой различными представлениями, идеями, интересами, настроениями, чувствами, установками и пр. Но следует подчеркнуть, что:

- во-первых, общение нельзя рассматривать как отправление информации какой-то передающей системой или как прием ее другой системой, потому, что в отличие от "простого" движения информации между двумя устройствами в человеческом общении мы имеем дело с отношением двух индивидов, каждый из которых является активным субъектом;

- во-вторых, характер обмена информацией между людьми (а не кибернетическими устройствами) определяется тем, что посредством системы знаков партнеры могут повлиять друг на друга. Это означает, что человеческая коммуникация обязательно предполагает воздействие на поведение партнера. Эффективность коммуникации определяется именно тем, насколько удалось такое воздействие;

- в-третьих, коммуникативное влияние возможно лишь тогда, когда человек, направляющий информацию (коммуникатор), и человек, принимающий ее (реципиент), обладают единой или сходной системой кодификации и декодификации. ("они должны говорить на одном языке"). Только принятие единой системы значений обеспечивает возможность партнеров понимать друг друга;

- в-четвертых, в условиях человеческого общения могут возникать специфические коммуникативные барьеры. Они носят социальный или психологический характер, могут подкрепляться внешне выраженными барьерами.

Рисунок 13. Внешне выраженные барьеры (отгороженность коммуникатора от реципиента). Не являются определяющими в коммуникации.

Рисунок 14. Жест, располагающий к общению.

С одной стороны, такие барьеры могут возникать не только из-за отсутствия взаимопонимания, но и из-за социальных, политических, религиозных, профессиональных и т.п. различий, порождающих разную интерпретацию употребляемых в процессе общения понятий, различное мировоззрение, миропо-

нимание и мироощущение. С другой стороны, коммуникативные барьеры могут носить выраженный психологический характер: вследствие индивидуальных психологических особенностей (застенчивость, скрытность и пр.), либо в силу сложившихся между собеседниками особого рода отношений: неприязни, недоверия и т.п. Таким образом, распространение и принятие информации происходит через своеобразные фильтры (напр.: "доверия - недоверия"), которые могут действовать так, что истинная информация может быть не принятой, а ложная - принятой. Это означает, что установление межличностного контакта предполагает преодоление психологических (коммуникативных) барьеров общения.

Традиционно психологические барьеры классифицируются на: мотивационные, интеллектуальные, эмоциональные и волевые.

В качестве *мотивационного* барьера могут выступать: нежелание того или иного лица в данный момент времени вести откровенный разговор; предубеждённость к сотрудникам ОВД; боязнь нареканий или угроз со стороны других лиц, заинтересованных в определённом решении проблемы.

Интеллектуальные барьеры могут быть вызваны ошибками неверного восприятия собеседниками друг друга, особенностями их речи, различиями в уровне образования, осведомлённости в тех или иных вопросах.

Эмоциональные барьеры часто обусловлены как отрицательными переживаниями, астеническими чувствами, которые испытывает один собеседник по отношению к другому, так и эмоциональными состояниями собеседников (подавленность, раздражительность, невыдержанность, озлобленность, агрессивность и другими).

Волевые барьеры нередко возникают тогда, когда один из собеседников форсирует подчинение своей воле воли другого, либо когда один из собеседников не может заставить себя отказаться или преодолеть предубеждённости, предустановок и стереотипов поведения в отношении другого.

Снятие психологических барьеров для включения собеседника в общение предполагает соблюдение некоторых правил.

Правило *выбора нейтрального материала для начала общения*. Первые фразы (в зависимости от их характера) в общении между людьми, тем более, если одна из сторон наделена властными полномочиями, могут либо раскрепостить процесс общения, либо сразу же завести его в тупик. Поэтому может быть полезным начать разговор на относительно нейтральную тему.

Правило *избегания противоречий и несогласий со стороны собеседника в начале разговора и накопление первичного согласия.* Это правило реализуется посредством психологического "поглаживания". Под ним понимается тактичное, а в некоторых случаях мягкое "прикосновение" к внутреннему миру другого человека. Оно означает создание положительного психологического фона разговора, который должен привести к установлению психологического контакта. Полезным может стать использование метода Сократа, т.е. приучение собеседника соглашаться. Следует учитывать и то, что адресат часто испытывает потребность в том, чтобы с ним говорили не с угрозой, а с вниманием. Поэтому для установления контакта важно, чтобы интонация голоса, взгляд, жесты, поза были проявлением внимательности, предупредительности и расположения к людям.

Правило *снятия интеллектуальных барьеров в начале общения*. В данном случае актуальным является преодоление непонимания, настороженности, вызов специфической расслабленности и успокоения у собеседника. Психологическими признаками положительных результатов выполнения этого правила являются: сокращение пауз при ответах, уменьшение односложных ответов, готовность партнёра поддержать разговор, продолжить тему и что-то сообщить.

Правило *создания первичного "тяготения" к другому лицу за счёт повышенного внимания к какому-либо общему очагу согласия*, который может быть выявлен при обсуждении нейтральной темы. Для включения собеседника в общение важно вызвать состояние удовлетворения началом беседы, положительные эмоции в связи с уходом в общий интерес.

Правило *постановки проблемы перед собеседником в виде необычной и в чём-то "сенсационной" информации*. Иногда неожиданная или чрезвычайно интересная информация может снять барьер недоверия.

Мотивирование необходимости установления контакта.

Мотивы нежелания устанавливать контакт могут быть связаны с установкой собеседника на противоборство, введение в заблуждение, сокрытие важных обстоятельств. Но, наряду с этим нежелание устанавливать контакт может быть обусловлено различными опасениями, нерешительностью собеседника, которые не ставят перед собой цели противоборства при общении. Поэтому, при установлении контакта с собеседником сознательно идущим на конфликт можно использовать ряд правил:

Правило *внезапности*. Оно заключается в том, что недобросовестному лицу, сразу же предоставившему ложную информацию неожиданно в ходе беседы задаётся вопрос или предъявляется доказательство, о наличии которого это лицо не предполагало.

Правило *развенчания видимости установления контакта*. Реализация этого правила связано с тем, что недобросовестное лицо может, открыто не выразив недовольство, но по существу проблемы не соглашаясь с мнением актора, демонстрировать согласие в каких-то второстепенных вопросах. В таком случае возможно открыто высказать сомнение в искренности собеседника, но делать это осторожно.

При отсутствии мотивов противоборства эффективно применения правила *побуждения к рассказу о деталях события или обстоятельства*, что может стимулировать собеседника идти на установление контакта. Однако, следует учитывать, что определённая категория людей испытывает неудобства из-за того, что надо говорить о деталях каких-либо обстоятельств.

Одним из интересных приёмов, позволяющих заинтересовать и заинтриговать собеседника является так называемая *"тайна занимательности"*. Суть его состоит в том, что внимание адресата получает толчок, когда актор неожи-

данно прерывает начатую мысль, - и новый толчок, когда, поговорив о другом, возвращается к недоговорённому ранее.

Гибкое использование “слабых” и “сильных” сторон личности собеседника и его состояний в целях установления контакта. Его реализация предполагает:

Правило *обращения к статусу собеседника,* его профессиональной принадлежности. Можно установить психологический контакт посредством прямого обращения к лицу, которое в силу своего общественного положения или профессиональной принадлежности (врач, учитель, военнослужащий и пр.) может откликнуться на просьбу, на интересующие вопросы.

Правило *аппеляции к положительным сторонам личности* предполагает акцентирование внимания собеседника на его авторитетности, совести, чувстве долга, принципиальности, интеллигентности, заслугах в прошлом и других положительных характеристиках, т.е. дать человеку возможность испытать положительные эмоции от положительной оценки каких-либо его личностных качеств.

Правило *использования “слабых” сторон личности* собеседника. Изначально важно подчеркнуть. что запрещается аппелировать к низменным чувствам собеседника (месть, корысть, национализм, конфессиональная нетерпимость и другие), использовать его предвзятое отношение к другим. В реализации данного правила могут быть использованы такие индивидуальные особенности личности, которые в целом могут характеризовать партнёра по общению с положительной стороны, но с учётом их легче разговорить, включить его в общение, добиться взаимопонимания. К ним можно отнести словоохотливость, хвастливость, легкомыслие, скептицизм, тщеславие, повышенную критичность в отношении других и т.п.

Правило учёта *временных психических состояний* собеседника, который может испытывать состояние растерянности, подавленности, напряжённости, озлобленности. В силу этого для установления контакта целесообразно снять негативные переживания собеседника переключением его внимания на другие

темы, раскрытие благоприятных перспектив и пр. Такое движение навстречу может способствовать завоеванию расположения и в дальнейшем - установлению психологического контакта.

Следует учитывать, что точность понимания слушающим смысла высказывания может стать очевидной для коммуникатора лишь тогда, когда произойдет смена "коммуникативных ролей", то есть когда реципиент превратится в коммуникатора и своими высказываниями даст знать о том, как он раскрыл смысл принятой информации. При этом, мера согласованности действий коммуникатора и реципиента зависит от их включенности в общий контекст деятельности. Это означает, что согласованность и скоординированность действий партнеров предполагает активизацию их внимания друг к другу в процессе общения. Таким образом, в процессе общения, как активного взаимодействия, посредством речи не просто "движется информация", но участники коммуникации особым способом воздействуют друг на друга, то есть ориентируют и убеждают друг друга, стремясь достичь определенного изменения поведения.

Теперь рассмотрим подробнее основные средства коммуникации.

Передача любой информации возможна лишь посредством знаковых систем, которые при грубом делении различают на следующие типы:

- ***вербальная коммуникация***, в которой в качестве знаковой системы используется человеческая речь, как естественный звуковой язык;

- ***невербальная коммуникация***[1], в которой используются различные неречевые знаковые системы. В их числе:

1) *оптико-кинетическую систему* знаков, которая в общем виде предстает как более или менее отчетливо воспринимаемое свойство моторики различных частей тела, то есть мимика, жестикуляция, пантомимика;

[1] URL: http://nlp.trenings.ru/blog/24-jestyi

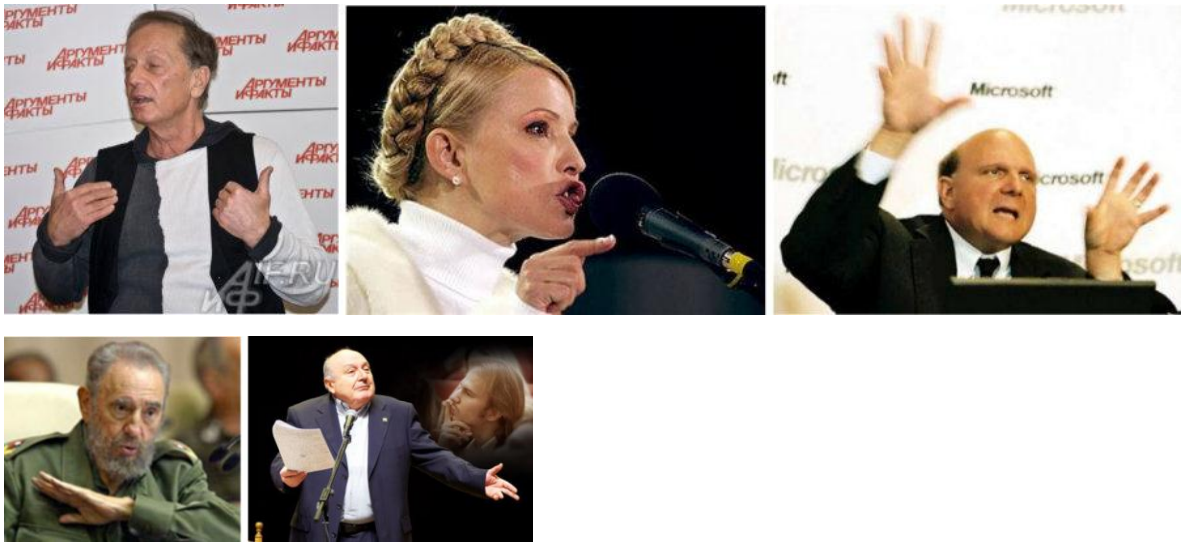


Рисунок 15. Жесты в невербальной коммуникации

Рисунок 16. Пантомимика в невербальной коммуникации. У данного сотрудника выражает его открытость, доброжелательность, спокойствие и уверенность в себе. Детская аудитория, соответственно, внимает ему.

2) *паралингвистическая и экстралингвистическая системы* знаков как "добавки" к вербальной коммуникации. Паралингвистическая система - это система вокализации, то есть качество голоса, его диапазон и тональность. Экстралингвистическая система - включение в речь пауз, покашливания, смеха, плача и иных вкраплений в речь, а также сам темп речи;

3) *пространство и время* как знаковые системы (пространственно-временной) организации общения.

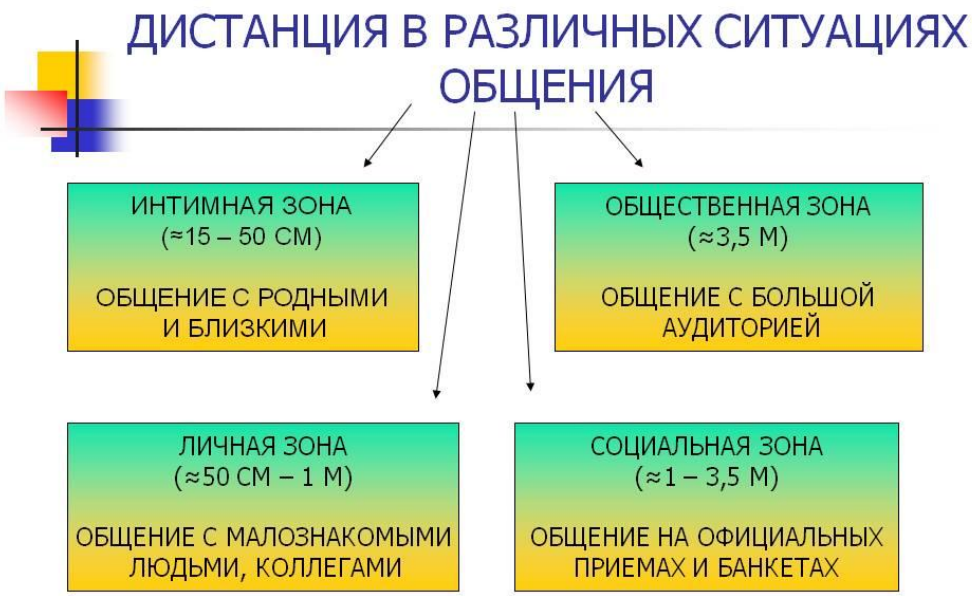


Рис. 17. Дистанция общения.

Дистанция общения зависит от ситуации общения, индивидуальных особенностей собеседников, поло-возрастных, социо-культурных, этнических особенностей.

Рисунок 18. Дистанция общения

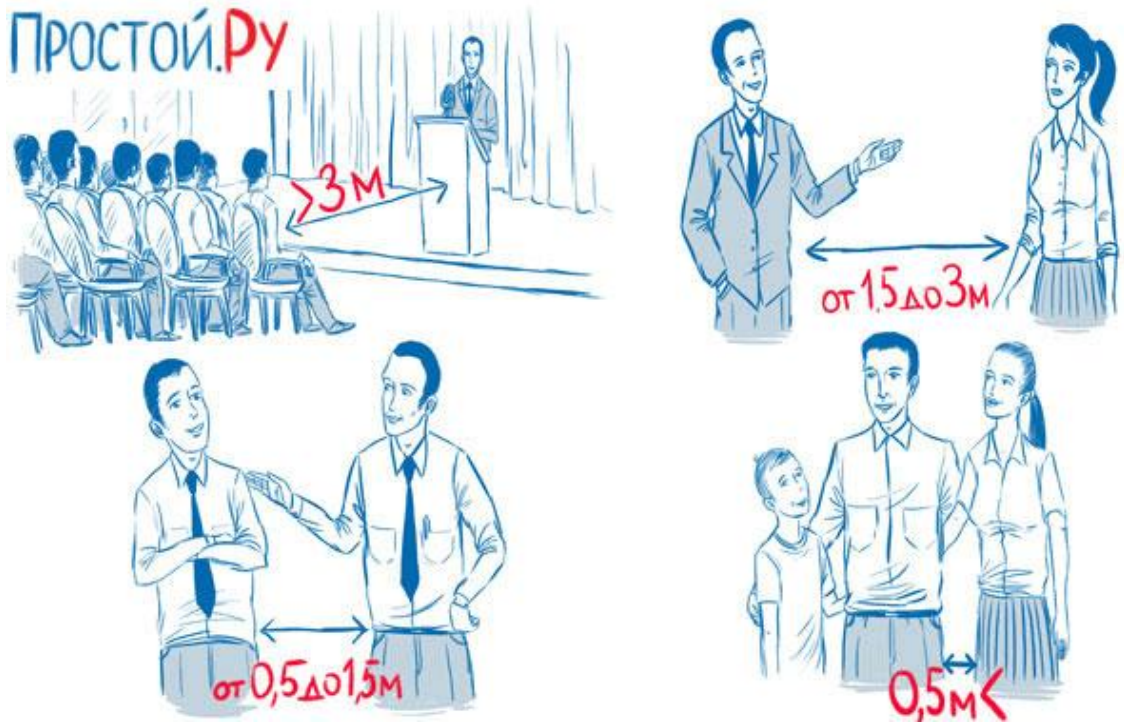


Рис. 19. Типы дистанции общения.

4) *визуальная знаковая система* как дополнение к вербальной коммуникации, сообщает посредством "контакта глаз" о готовности установить, продолжить, поддержать или прекратить коммуникацию.

Рис. 20. Взгляд как средство общения.

К состояниям психической, эмоциональной напряженности, активно влияющим на поведение лиц, вовлеченных в сферу правоприменительной деятель-

ности, прежде всего, следует отнести состояния тревоги (тревожности), страха, стресса и его разновидности - фрустрации, а также аффект, страдания.

Состояние тревоги (тревожность, тревога) - это особое *состояние психической напряженности человека, возникающее в результате предчувствия им (иногда даже на неосознаваемом уровне) приближающейся опасности.* Тревога вызывает активизацию внутренних ресурсов организма, психики человека до того, как наступает ожидаемое событие, помогая субъекту подготовиться к изменяющимся условиям существования, выстоять в любой кризисной ситуации. Тревога (состояние тревожности) нередко рассматривается в качестве эмоциональной реакции *тревожного ожидания,* своего рода *предвосхищения несоразмерной опасности,* в ряде случаев как реакция на воображаемую угрозу, возможную неудачу.

О переживании субъектом состояния тревоги обычно свидетельствуют различные физиологические, а также определенные внешне наблюдаемые поведенческие признаки (напряженное выражение лица, сниженная активность, заторможенность), нарушения вегетативной нервной системы, познавательной деятельности, нередко проявляемые в неадекватной оценке угрожающей обстановки в сторону ее еще большего усложнения, в не соответствующих реальным условиям решениях, вплоть до принятия решений суицидального характера (рис. 21).

Рис. 21. Типичная внешняя картина проявления тревожного состояния *(рисунок Х. Бидструпа[1])*

1 https://studme.org/120908105367/psihologiya/sostoyaniya_psihicheskoy_napryazhennosti_rol_znachenie_ugolovnom_grazhdanskom_protsesse

Человек, переживающий тревогу, ощущает свою беспомощность, неопределенность собственного положения, неуверенность, беззащитность перед надвигающейся опасностью. **Состояние тревоги** нередко усиливается в ситуации *мотивационного конфликта,* когда субъект, пытающийся найти правильное решение, находится под воздействием взаимоисключающих мотивов достижения и одновременно мотивов избегания (боязни) неудачи, что еще более отрицательно воздействует на его активность, а порой и вовсе парализует ее. Все это следует учитывать при оценке психического состояния виновного по уголовным делам в качестве обстоятельства, смягчающего наказание, тем более что законодатель не исключает такой возможности (см., например, ч. 2 ст. 61 УК), при расследовании самоубийств, при разрешении гражданско-правовых споров, связанных с компенсацией морального вреда гражданину, перенесшему нравственные, физические страдания (ст. 151, 1101 ГК), а также когда оценивается характер "нервно-психических перегрузок" (ч. 2 ст. 28 УК), которые могли воздействовать на эмоционально-волевую регуляцию действий субъекта, оказавшегося в экстремальных условиях.

Воздействие тревоги на психику, сознание, волеизъявление человека зависит от его индивидуально-психологических особенностей, предрасположенности к переживанию тревоги, а также от культурной, социальной среды, оказавшей ранее, особенно в раннем детстве, и продолжающей оказывать огромное воздействие на рациональное мышление и поведение субъекта. Поэтому оценка судом состояния тревожности у того или иного участника процесса должна проводиться с учетом личности субъекта, его социального статуса, самооценки, ценностных ориентации, уровня интеллектуального развития, приобретенного опыта и т.п.

Известно, например, что некоторые люди вообще не склонны остро переживать состояние тревоги, она как бы неведома им, не проявляется у них даже в минуты реальной опасности. У таких лиц отсутствует должная осторожность и предусмотрительность в поведении, значительно снижен уровень самоконтроля. В большей мере это свойственно молодым, беспечным но характеру,

социально незрелым людям, к тому же не имеющим достаточного жизненного опыта, а иногда и просто со сниженным уровнем интеллекта, неразвитыми когнитивными, прогностическими способностями. Данные качества нередко отражаются в их легкомысленном, небрежном отношении к своим поступкам. При определенных условиях все это может способствовать совершению такими лицами противоправных действий по неосторожности: такой оценочный подход не исключается содержанием ст. 26 УК.

Кроме того, сниженный уровень тревожности у субъекта может способствовать формированию так называемого виктимного поведения потерпевших, например, в ситуациях возможных сексуальных посягательств на них. Именно поэтому отсутствие должного уровня тревожности (наряду со сниженным интеллектом, некоторыми другими особенностями личности), точно так же как и высокий, значительно превышающий норму показатель тревожности, парализующий волю, активность потерпевшей (потерпевшего), следует рассматривать в качестве одного из составляющих элементов психологического содержания такого уголовно-правового понятия, как *"беспомощное состояние потерпевшей (потерпевшего) или других лиц"* (ст. 131, 132 УК).

Опасность в случае тревоги обычно усиливается психологическими факторами, а беспомощность еще более усугубляется собственным отношением к ней человека. Эту закономерность важно учитывать при расследовании указанных выше преступлений, когда с точки зрения здравого смысла, житейской психологии невозможно объяснить поведение потерпевшей, а также когда требуется юридически грамотно оценить действия лица, находившегося в ситуации превышения пределов необходимой обороны, крайней необходимости, в каких-либо иных экстремальных условиях.

При рассмотрении тревожности различают личностную тревожность в качестве константного, устойчивого свойства характера индивида и ситуативную тревожность как временное состояние психики в виде реакции человека на возникшую угрозу, которая может периодически появляться и проходить. При сильном деструктивном воздействии состояния тревожности на сознание, пове-

дение человека оно может рассматриваться как психическое расстройство, во многом объясняющее различные неадекватные формы поведения, в том числе и такие, как самоубийство.

Состояние страха. Это весьма близкое к тревожности по характеру происхождения психическое состояние. Как и тревога, страх во многом *связан с прогнозированием, ожиданием субъектом надвигающейся опасности.* Однако в отличие от тревоги страх в большей мере является *эмоциональной реакцией на конкретную, чаще объективно существующую, реальную угрозу*. Как заметил по этому поводу С. Л. Рубинштейн, "человеку может быть "вообще" тревожно, но боятся люди всегда чего-то".

Признаки страха, как и признаки сильной тревоги, могут свидетельствовать о пережитом субъектом страдании. Вот почему, когда суду приходится решать вопросы, связанные с компенсацией морального вреда гражданину, оценкой степени причиненных ему физических и нравственных страданий (ст. 151, 1101 ГК), установление (в необходимых случаях с помощью эксперта-психолога) факта того, что пострадавший пережил эмоции страха (равно как и состояние сильной тревоги), может быть признано в качестве доказательства причинения ему *нравственных страданий.*

Внешними поведенческими проявлениями своего рода индикаторами сильного страха являются:

- испуганное выражение лица (широко открытые глаза, приподнятые брови, сдвинутые внутренние углы бровей, горизонтальные морщины на лбу, открытый, эллипсовидной формы рот, напряженные губы);

- напряжение мышц, сильно сокращающее число степеней свободы в движениях, двигательные расстройства;

- нарушения поведения - от не требуемой обстоятельствами гиперактивности, импульсивности в виде совершения бесцельных, панических малоэффективных действий до состояния ступора, когда человек как бы застывает на месте, старается "уменьшиться", садится на корточки, обхватывает голову руками, принимая так называемую *эмбриональную* позу.

Рис.22. Все признаки аффекта страха у потерпевшей, как говорится, налицо *(рисунок Х. Бидструпа "Плоды цивилизации")*[1].

Субъективные переживания страха выражаются в расстройстве психических познавательных процессов: снижаются уровень и острота восприятия, искажается оценка расстояния между предметами, их размеров и формы; нарушаются мышление, которое становится более узким ("суженным") по объему и более ригидным по содержанию; память, воспоминания о пережитом становятся фрагментарными, отрывочными; сознание носит деструктивный характер, в результате чего пострадавшие испытывают растерянность, ощущают оглушенность, не понимают до конца происходящее. У них учащаются дыхание, сердцебиение. Некоторые люди в состоянии сильного страха ощущают тошноту, головокружение, частые позывы к мочеиспусканию, теряют сознание.

Все эти признаки имеют немаловажное значение при расследовании преступлений против жизни и здоровья граждан в ходе доказывания неосторожной формы вины; внезапно возникшего сильного душевного волнения (аффекта), какого-либо иного временного особого психического состояния в качестве обстоятельства, смягчающего наказание; превышения пределов необходимой обороны; при рассмотрении в суде вопросов о признании недействительности сделки, совершенной гражданином под воздействием угрозы (вызывающей

[1] https://studme.org/120908105367/psihologiya/sostoyaniya_psihicheskoy_napryazhennosti_rol_znachenie_ugolovnom_grazhdanskom_protsesse

страх) (ст. 179 ГК РФ[1]), о компенсации морального вреда при причинении нравственных страданий потерпевшему (ст. 151, 1101 ГК РФ).

Особой разновидностью страха на уровне пограничных состояний психики, неврозов, психозов являются фобии - *постоянные навязчивые, иррациональные переживания, имеющие в основе боязнь конкретного содержания* (высоты, открытого пространства, толпы, каких-либо животных, микробов и т.д.).

Эмоции страха, нравственные страдания, переживаемые субъектом в той или иной криминальной ситуации, могут быть составным элементом мотивационной сферы личности, рассматриваться в качестве психологического мотива, побудительной силы, толкнувшей его на совершение преступления (убийства, причинения телесных повреждений и т.п.), своего рода *психологическим фактором,* свидетельствующем о снижении (утрате) им способности "в полной мере осознавать фактический характер и общественную опасность своих действий (бездействия) либо руководить ими" (ч. 1 ст. 22 УК РФ[2]), понимать их значение (п. 1 ст. 177 ГК РФ[3]).

Действующий УК РФ устанавливает, что не подлежит уголовной ответственности лицо, которое во время совершения общественно опасного деяния находилось в состоянии невменяемости, то есть не могло осознавать фактический характер и общественную опасность своих действий (бездействия) либо руководить ими вследствие хронического психического расстройства, временного психического расстройства, слабоумия или иного болезненного состояния психики (ч. 1 ст. 21 УК РФ[4]).

---

[1] http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/f5742b6373038a15f928a5e6cdb18017fbca5e62/

[2] http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_10699/5ee1c9433661a221038b79e37062d5c119ad9842/

[3] http://stgkrf.ru/177

[4] http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_10699/94fb94afa36b0be52fd83e86a988a0552fcb0dac/

Таким образом, по УК РФ, юридический критерий невменяемости определяется двумя признаками, интеллектуальным и волевым, причём достаточным для признания лица невменяемым является наличие хотя бы одного[4]:

- Интеллектуальный признак предполагает невозможность (неспособность) лица осознавать опасность своего действия (бездействия). Наличие интеллектуального признака юридического критерия невменяемости может быть обусловлено как отсутствием у лица понимания содержания фактической стороны своих действий (например, при эпилептическом припадке лицо может в момент помрачения сознания неконтролируемыми конвульсивными движениями причинить вред здоровью другому лицу, не осознавая при этом даже факта совершения каких-либо действий), так и непониманием лицом социального смысла своего деяния, то есть в отсутствии понимания его общественно опасного характера. В этих случаях лицо осознаёт фактическую сторону своего поведения, но в связи с психическими нарушениями считает свои действия общественно полезными или нейтральными, либо вообще неспособно оценивать их общественное значение (например, при слабоумии).
- Волевой признак предполагает неспособность лица руководить своими действиями (бездействием). Волевой признак может как являться следствием интеллектуального (если лицо не осознаёт факта совершения им каких-либо действий, оно вследствие этого не может ими руководить), так и иметь самостоятельное значение, в случаях, когда лицо осознаёт уголовную противоправность совершения каких-либо действий, но не может воздержаться от их совершения.

Рассмотренные особенности общения могут существенно отразиться на его результатах и эффективности. Поэтому знание перечисленных параметров необходимо нам для того, чтобы иметь возможность исследовать динамику общения, и корректировать его характер.

Раздел 3. **Перцептивная сторона общения. Технология точного восприятия оперативным дежурным участников ситуации обращения с заявлениями в процессе их регистрации. Невербальные средства и техники общения. Вербальные техники общения**

В процессе общения должно присутствовать *взаимопонимание* между его участниками. Это взаимопонимание может по-разному истолковываться:

- как понимание целей, мотивов, установок партнера по общению;

- как принятие, разделение этих целей, мотивов, установок.

И в том, и в другом случае существенное значение имеет то, как воспринимают друг друга партнеры по общению. Иными словами, процесс восприятия одним человеком другого выступает как обязательная составная часть общения. Процесс восприятия обозначается как "социальная перцепция". Этот термин впервые был введен Дж.Брунером в 1947 г. в ходе разработки так называемого "нового взгляда" на восприятие. Социальной перцепцией стали называть процесс восприятия так называемых "социальных объектов", под которыми подразумевались другие люди, социальные группы, большие социальные общности.

Рисунок 23. Результаты межличностного восприятия и понимания собеседников «налицо».

В социальной психологии целесообразнее говорить не о социальной перцепции, а о межличностной перцепции как межличностном восприятии. Как в любом психологическом процессе, особое значение приобретают механизмы межличностного восприятия и понимания. Рассмотрим основные из них.

В процессе общения друг с другом у людей возникают впечатления, которые играют важную регулятивную роль. Во-первых, в процессе познания другого формируется и сам познающий индивид. Во-вторых, от меры точности "прочтения" другого человека зависит успех организации с ним согласованных действий. В ходе познания другого осуществляется одновременно несколько процессов: эмоциональная оценка другого, попытка понимания характера его поступков, основанная на этом стратегия изменения его поведения, построение стратегии собственного поведения.

Представления о другом человеке тесно связаны с уровнем развития самосознания личности. В процесс общения включены как минимум два человека, и каждый из них является активным субъектом. Это означает, что при построении стратегии взаимодействия каждому приходится принимать во внимание не только потребности, интересы, мотивы, установки другого, но и то, как другой понимает мои потребности, интересы, мотивы и установки. Все это приводит к тому, что анализ осознания себя через другого включает две стороны: идентификацию и рефлексию.

Термин *"идентификация"* буквально означает отождествление себя с другим (субъектом, группой, образцом). Он выражает установленный факт, что одним из наиболее простых способов понимания другого является уподобление себя ему. В этом плане идентификация выступает одним из механизмов познания и понимания другого. Процесс идентификации тесно связан с явлением *эмпатии.* Она также определяется как способ понимания другого. Однако здесь имеется в виду не рациональное осмысление проблем другого, а стремление эмоционально откликнуться на его проблемы. Эмпатия есть аффективное "понимание", то есть ситуация и поведение другого не столько "продумывается", сколько "прочувствуется". При идентификации человек отождествляет себя с другим и строит свое поведение так, как строит его другой. При эмпатии "Я" просто принимаю во внимание линию поведения другого, но свою собственную линию "Я" могу строить по-иному. И в том, и в другом случае "принимается в расчет" поведение другого человека, но результат совместных действий разли-

чен. Одно дело - понять другого, встав на его позицию и действуя с нее, другое дело - понять собеседника, приняв в расчет его точку зрения, даже сочувствуя ему, но действовать при этом по-своему.

С точки зрения характеристики общения оба случая требуют решения одного вопроса - как будет другой понимать меня? От этого будет зависеть взаимодействие партнеров. Иными словами, процесс понимания осложняется явлением рефлексии. Под *рефлексией* понимается осознание действующим индивидом того, как он воспринимается партнером по общению. Это уже не просто знание или понимание себя или другого, но знание того, как другой понимает меня, то есть своеобразный удвоенный процесс зеркальных отражений друг друга. Это глубокое, последовательное взаимоотражение, содержанием которого является воспроизведение внутреннего мира партнера по взаимодействию, причем в этом внутреннем мире неизбежно отражается внутренний мир первого исследователя (И.С. Кон)[1].

Особый интерес для понимания межличностного восприятия имеет вопрос о его содержании и эффектах. Содержание межличностного восприятия зависит от характеристик как субъекта, так и объекта восприятия. Оно есть процесс взаимодействия, в ходе которого происходит оценивание друг друга и изменение каких-то характеристик друг друга благодаря самому факту своего присутствия. Каждый из участников взаимодействия стремится построить систему интерпретации поведения другого. Точная система интерпретации основывается на знании причин этого поведения. В условиях дефицита информации (как часто это бывает в обыденной жизни) люди начинают приписывать друг другу как причины, так и сами образцы поведения, либо какие-то наиболее общие его характеристики. Приписывание осуществляется либо на основе сходства поведения другого с образцом поведения, имевшимся в опыте субъекта восприятия, либо на основе анализа собственных мотивов, предлагаемых в аналогичной ситуации.

[1] https://studopedia.ru/15_1226_fenomeni-sotsialnoy-pertseptsii-sotsialnaya-identifikatsiya-sotsialnaya-attraktsiya-sotsialnaya-empatiya-kauzalnaya-atributsiya-osobennosti-sotsialnoy-refleksii.html

Более всего распространены такие эффекты, как:

- *"эффект ореола" ("галоэффект")*, который проявляется при формировании первого впечатления о человеке в том, что общее благоприятное впечатление приводит в дальнейшем к позитивным оценкам и неизвестных качеств воспринимаемого, и наоборот, общее неблагоприятное впечатление о незнакомце способствует преобладанию негативных оценок его личности и поведения;

- *"эффект первичности и новизны"*, который раскрывает значимость определенного порядка поступления информации о человеке для составления представления о нем. Этот эффект фиксирует тот факт, что впечатления о незнакомце соответствуют порядку предъявления информации о нем. В общении с незнакомыми или малознакомыми людьми значимой оказывается более ранняя информация о них («эффект первичности»). При этом она может быть и неадекватной личностным качествам воспринимаемого человека. В общении с хорошо известными нам людьми в формировании представлений о их доминирует более поздняя информация, то есть более новая («эффект новизны»);

- *"эффект стереотипизации"*. Термин "социальный стереотип" был впервые введен У.Липпманом в 1922 году. Изначально он характеризовал ложность и неточность представления о воспринимаемом человеке. Позднее данный термин использовался для обозначения некоторого устойчивого образа, которым пользуются как известным сокращением при взаимодействии с аналогичным явлением. Как правило, стереотип возникает на основе ограниченного опыта, в результате стремления построить выводы на основе неполной информации. Очень часто стереотип возникает относительно групповой принадлежности человека (например: бухгалтер – «педант», «сухарь»; учитель – «ментор», «надзиратель»).

Стереотипизация может привести к различным следствиям. С одной стороны, она приводит к упрощению процесса познания другого. В таком случае стереотип не несет в себе оценочную нагрузку, то есть в восприятии другого не происходит сдвига в сторону его эмоционального принятия или непринятия.

Остается лишь упрощенный подход, который хотя и не способствует точности построения образа другого, но помогает сократить и ускорить процесс его познания. С другой стороны, стереотипизация может привести к возникновению предубеждения. Это часто происходит, если суждение строится на основе негативного опыта, который окрашивает неприязнью межличностное или межгрупповое взаимодействие.

Особенно распространенными являются этнические стереотипы, когда на основе ограниченной информации об отдельно взятых представителях каких-либо этнических групп строятся предвзятые выводы относительно всей группы.

Рассмотрим особенности **формирования психологического портрета личности, ее искренности или лживости, по признакам внешности.**

Восприятие человека человеком – это непосредственное, наглядно-образное отражение одним человеком другого, в результате которого складывается понятие о конкретной личности. Процесс восприятия человека человеком является важным этапом в построении межличностной коммуникации.

Процесс отражения внешнего облика включает ***два уровня познания:***

– конкретно-чувственный (восприятие);

– абстрактно-логический (интерпретация).

Отражение внешности в целом или отдельных ее элементов с эстетической точки зрения вызывает не всегда осознанное отношение (позитивное или негативное) у воспринимающего к партнеру по общению. И если сама внешность выступает как объективный источник информации о другом человеке, то отношение к внешности играет роль субъективного фона, на котором протекает процесс познания. Возникшее отношение определяет общую направленность социально-психологической интерпретации личности.

Уровень логического познания человека человеком выражается в суждениях друг о друге, содержание которых – определение способностей, характера, темперамента, потребностей, социального статуса, рода деятельности и поведения. В ходе восприятия человека человеком происходит приписывание

воспринимаемому определенного набора личностных характеристик на основе частных деталей его внешности и поведения, замеченных воспринимающим.

Выделяются определенные ***закономерности восприятия человека человеком.***

Исследования показывают, что формирование образа другого человека, характер психологической интерпретации его облика зависит от таких ***особенностей воспринимающего человека***, как:

– возраст, пол, профессиональная и социальная принадлежность;

– индивидуальный жизненный опыт;

– индивидуально-психологические особенности (потребности, интересы, жизненные цели, мотивы, самооценка, уверенность в себе, др.);

– сформированная у человека система понятий (опыт познания людей вообще);

– характер взаимоотношений воспринимающего с воспринимаемым.

Вся информация, поступающая из окружающего мира, интерпретируется в зависимости от особенностей воспринимающего человека. Поэтому объективно воспринимаемые черты физического облика другого человека могут значительно изменяться и даже искажаться.

Существуют э***ффекты, которые искажают восприятие человека человеком***:

– *эффект первичности* (мнение, сложившееся вначале, очень часто надолго определяет отношение к человеку или событию);

– *эффект ореола* (означает влияние общего впечатления о человеке на восприятие и оценку частных свойств его личности: если общее впечатление благоприятное, то положительные качества человека переоцениваются, а отрицательные – либо затушевываются, либо как-то оправдываются);

– *эффект последовательности* (состоит в том, что на суждение о незнакомом человеке наибольшее влияние оказывают те сведения, которые предъявлены в первую очередь, а если дело касается знакомого человека, то самые последние сведения о нем);

– ***эффект проекции*** (неосознаваемая тенденция переносить нежелательные для себя качества и свойства на другого человека);

– ***эффект снисходительности*** (излишняя некритичность при оценке другого человека);

– ***эффект предварительной информации*** (предварительная информация автоматически формирует установку на поиск, восприятие во внешних данных и поведении человека того, что подтверждает имеющуюся информацию, полученную от других лиц или из документов);

– ***эффект бумеранга (***люди обычно подсознательно оказывают противодействие любому сильному давлению извне).

Указанные эффекты необходимо учитывать при организации взаимодействия с партнерами по общению.

В общении рекомендуется придерживаться ***определенных правил.***

1. ***Правило постановки себя на место собеседника*** (рефлексия). Рекомендуется осознанно воспринимать собеседника, стараться смотреть на ситуацию его глазами. Это позволяет проникнуть во внутренний мир партнера, определить его состояние, намерения, мотивы, мысли и чувства.

2. ***Правило типизации собеседника.*** Наблюдение рекомендуется начинать с определения типов партнеров по общению согласно хорошо известным психологическим типологиям. Например, определенной типологией обладают люди, принадлежащие к разным возрастным, социальным, профессиональным группам, к разным темпераментам.

3. ***Правило индивидуализации.*** Опираясь на типологические особенности собеседника, следует не ограничиваться общими особенностями, а конкретизировать в дальнейшем собираемую психологическую информацию, рассмотреть основные личностные качества человека (социальные, профессиональные, индивидуальные).

4. ***Правило моторного проигрывания.*** Рекомендуется повторить некоторые компоненты поведения партнера: принять ту же позу, выражение лица, присоединиться к динамике движения, манере и содержанию речи и т. д. Отра-

жение невербального поведения собеседника может значительно облегчить понимание его личности.

5. ***Правило устойчивости к социально-психологическим эффектам, снижающим достоверность психологического наблюдения.*** Наблюдателю следует стараться быть объективным, самостоятельным, не поддаваться первому впечатлению, не судить о человеке только по непосредственно наблюдаемым фактам. Важно оценивать собеседника не по одной детали, а по комплексу психологических признаков (мимика, жесты, интонация, темп движений и др.); изучать собеседника в разные моменты, в различных ситуациях, изменять условия наблюдения. Желательно перепроверять свои впечатления, сопоставлять результаты наблюдения с тем, что ранее было известно о человеке, учитывать влияния национальных традиций, воспитания, среды, физического здоровья, чтобы избежать ошибок в интерпретации невербального поведения.

6. ***Правило фиксации элементов внешности и поведения собеседника.*** Фиксация результатов наблюдений позволяет в дальнейшем лучше изучить их. Выделяют три основных способа фиксации наблюдаемых признаков: фиксация результатов наблюдения в процессе общения, по возможности, незаметно для субъекта изучения; использование технических средств (видео– и звукозаписи) в ходе общения; записи результатов наблюдения сразу после общения.

Охарактеризуем **феномен первого впечатления** (см. вышеуказанный «эффект первичности»).

Первое впечатление является сложным психологическим феноменом, включающим в себя несколько компонентов: чувственный, эмоциональный и логический (оценочные суждения). Исследования российского ученого А.А. Бодалева показали, что первое впечатление формируется в течение первых 2–3 минут и потом подсознательно оказывает влияние на человека[1]. При этом на долю невербальных сигналов в течение первых 12 секунд общения при знакомстве приходится примерно 92 % всего объема принимаемой информации. При первом впечатлении оценка психологических качеств личности происходит без

[1] https://studme.org/18830517/menedzhment/formirovanie_pervogo_vpechatleniya

всестороннего анализа его особенностей, зависит от эмоционально-эстетического отношения к внешности воспринимаемого человека.

На формирование первого впечатления влияют ***следующие факторы:***

– характеристики воспринимаемого человека

– характеристики самого воспринимающего

– социальный фон общения

Рисунок 24. Первое впечатление о человеке формирует его образ у воспринимающего.

На создание первого впечатления о человеке влияют такие *характеристики воспринимаемого человека*, как оформление внешности (стиль одежды, прическа), экспрессия человека (эмоциональные состояния, поза, взгляд, улыбка), демонстрируемое поведение, особенности общения. При прочих равных условиях большинство людей во внешнем облике быстрее отмечают особенности, являющиеся отклонением от образцов облика, принятых этими людьми за норму. В связи с этим можно говорить о наиболее выразительных внешних типажах, обращающих на себя внимание большинства людей.

Чтобы лучше понять партнера по общению, необходимо учитывать то, как он старается преподнести себя. Проявляя различные эмоции, показывая состояние подавленности, сдержанности или, наоборот, оптимизма, беспечности, человек нередко стремится замаскировать свое действительное психическое со-

стояние в данный момент и свое отношение к сложившейся ситуации. Иногда люди сознательно играют определенные роли.

На формирование первого впечатления о партнере влияют и ***особенности самого воспринимающего.*** Очень часто в создании впечатления о другом человеке участвует механизм проецирования, когда воспринимающий может приписывать другому человеку черты, которые на самом деле присущи ему самому, а не оцениваемой личности. Например, уверенные в себе люди чаще оценивают других как доброжелательных и расположенных к ним, а люди, не уверенные в себе, рассматривают других как холодных и не расположенных к ним. При этом механизм проекции проявляется не только на уровне состояний, но и на уровне проекции личностных качеств, когда человек может увидеть в партнере по общению те отрицательные черты, которые характеризуют как личность его самого.

Отрицательный опыт общения также значительно снижает эффективность процесса коммуникации. Те ошибки общения, которые привели в свое время к неприятным для человека последствиям, как бы накапливаются в его подсознании и при повторении ситуации затрудняют общение с нынешним партнером. Это может быть и манера поведения, и жестикуляция, и речь, и внешнее сходство с тем партнером, с которым у человека был отрицательный опыт общения.

На формирование первого впечатления влияют и *условия,* в которых разворачивается коммуникация, или ***социальный фон***, на котором происходит процесс общения и познания другого человека. Например, рослый человек на фоне невысоких людей кажется еще выше, а спокойное лицо на фоне смеющихся лиц сильнее привлекает к себе внимание.

Значение социального фона в формировании впечатления о человеке отчетливо прослеживается в ***экспериментах***. Так, в одном эксперименте мужчина с незаметной внешностью был представлен двум группам незнакомых людей, которые потом должны были рассказать о впечатлении, которое произвел

на них этот человек[1]. При этом в одну из названных групп мужчина был приглашен вместе с женщиной с яркой привлекательной внешностью, а в другую его сопровождала некрасивая и неаккуратно одетая женщина. В результате первая группа экспертов оценила положительные качества мужчины намного выше, чем вторая, общее отношение к мужчине со стороны первой группы также оказалось более благоприятным.

Таким образом, первое впечатление очень значимо для дальнейшего взаимодействия. Поэтому каждому человеку необходимо уметь «преподнести себя» наилучшим образом, выделить свои несомненные достоинства и сгладить недостатки. Учитывая основные закономерности восприятия людьми друг друга, можно сознательно формировать свой образ, осознанно влияя на другого человека.

Эталоны и стереотипы интерпретации личности по внешности

В результате восприятия человека происходит идентификация личности, то есть складывание представления о личности человека, формирование его психологического портрета путем отнесения к какому-либо классу, типу.

Механизм идентификации личности можно представить следующим образом. При общении с человеком у нас формируется его образ (образ восприятия), на основании которого складывается определенное отношение к человеку (эмоционально-оценочное). Попытка описать это отношение (вербализация его) приводит нас к описательным характеристикам (элементам психологического портрета). Суждения о возникшем образе-представлении зависят от особенностей самих воспринимающих. Сложившееся представление о человеке как личности определяет характер и содержание наших ожиданий, связанных с этим человеком, выполняя роль установки. Центральное звено всего этого процесса – задействующиеся эталоны и стереотипы (в данном случае – эталоны и стереотипы интерпретации личности по внешности).

В процессе общения актуализируются ***эталоны внешности***, а также их содержание, хранящееся в памяти как опыт общения. Эталоны воплощают тре-

[1] https://otherreferats.allbest.ru/psychology/00368647_0.html

бования человека к другим людям и отличаются разной степенью обобщенности. Они выполняют роль «мерки», которую человек «прикладывает» к личности другого, оценивая ее. Это может быть как образ конкретного человека – носителя определенного набора качеств, так и более обобщенный образ «хорошего мальчика», «руководителя», «героя». Структура этих эталонов представляет собой синтез анатомических и экспрессивных свойств внешнего облика человека. Эталоны внешности выполняют роль своеобразных «пусковых механизмов» процесса интерпретации свойств человека.

Степень обобщенности эталонов, используемых человеком при оценке поведения и психических качеств личности, увеличивается при формировании личности самого человека, начиная от дошкольного детства до старости. Увеличение числа эталонов происходит также при частом общении с разными категориями людей, различающихся по полу, возрасту, профессиональной принадлежности, что наблюдается, в том числе, и у сотрудников дежурной части. Таким образом, у человека в ходе жизни накапливается неравноценный запас впечатлений.

Кроме эталонов, позволяющих отнести партнера к какому-либо классу в сформированной у воспринимающего системе «типов», существуют и «наборы качеств», которые человек приписывает тем лицам, «класс» которых, как ему кажется, им установлен. Это явление «приписывания» называется **стереотипизацией**, а наборы приписываемых качеств – **оценочными стереотипами.**

Механизм стереотипизации выглядит следующим образом: обнаружив в поведении и внешнем облике другого человека определенные (характерные) черты, воспринимающий относит его к соответствующей категории людей и наделяет всеми свойствами, присущими этим людям. В.Н. Парфенов выделяет ***3 класса эталонов и стереотипов*** интерпретации личности по внешности: антропологические, социальные, эмоционально-эстетические[1].

1. ***Антропологические эталоны и стереотипы*** – наиболее общие, установившиеся в практике общения. Это отражение конституциональных призна-

[1] https://www.kniga.com/index.php?route=product/product/mini&product_id=110989

ков в понятиях «национального типа внешности», «возрастного типа внешности», «анатомически похожего на знакомого человека типа внешности».

Рисунок 25. Конституциональные особенности личности.

Замечая во внешнем облике человека (например, лице) черту какого-либо антропологического типа, воспринимающий приписывает партнеру качества личности соответствующей национальности, пола, возраста или знакомого человека («мягкое нежное лицо – похожа на мою маму, очень женственный характер, нежная, верная»).

2. При социальном способе интерпретации познающий исходит из эталонов внешнего облика как признаков общественного положения и ролевых функций воспринимаемого человека. Обнаруживая во внешнем облике признаки ***социального эталона***, люди причисляют друг друга к конкретной социальной категории людей и характеризуют личность другого в соответствии с представлениями об этой категории (например, суждения типа «офицер», «спортсмен», «учительница», «пенсионерка» подразумевают определенный набор личностных качеств). Отмечено, что в социальных эталонах и стереотипах происходит более адекватное отражение личностной сущности человека по сравнению с антропологическими.

3. ***Эмоционально-эстетические эталоны*** определяют общее отношение к человеку, при этом учитывается физическая красота, привлекательность и экспрессия лица, а психологические качества как бы «выходят» из этого отношения, обусловлены им. Примеры суждений: «милая улыбка – тихая, скромная», «надменное выражение лица – человек высокомерный». Чаще всего встречается эмоционально-интегративный способ интерпретации, опирающийся на экспрессию лица в целом.

В результате восприятия и познания людьми друг друга происходит формирование психологического портрета партнера по общению.

По направленности взгляда можно судить о психологической характеристике партнера (А. П. Панфилова)[1].

Таблица 1.

Направленность взгляда и характеристика личности

Направленность взгляда	*Психологическая характеристика*
Прямой	Готовность к контакту, интерес, уважение
Сбоку	Недоверие, скептическое отношение к партнеру
«Уклоняющийся»	Неуверенность, неискренность, виновность
Сверху вниз	Высокомерие, превосходство, гордость, презрение
Снизу	Агрессивность, готовность к нападению или защите
Мимо партнера	Ориентация только на свои интересы, эгоцентризм
«Сквозь» партнера	Подчеркнутое неуважение, надменность, возможна агрессия
Вдаль	Сосредоточенность, задумчивость, сомнение
Твердый	Уверенность в своих силах, решительность
Жесткий	Напористость, бесцеремонность, скрытность

Взгляд может дать информацию о реакции партнера на контакт. Психологи предлагают типологию взглядов и движений, их трактовку и рекомендации, как действовать в каждом случае (Ф.А.Кузин[2]).

[1] Панфилова А.П. Психология общения: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / А. П. Панфилова. — М. : Издательский центр «Академия», 2013. — 368 с.

[2] Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений. — СПб.: Питер, 2009. — 576 с.: ил. — (Серия «Мастера психологии»).

Таблица 2.

Трактовка взглядов и движений и действия в коммуникации

Взгляд и движения	*Трактовка*	*Действия*
Подъем головы и взгляд вверх	Подожди, подумаю	Контакт прервать
Движение головой и насупленные брови	Не понял, повтори	Контакт усилить
Улыбка, легкий наклон головы	Понимаю, мне нечего добавить	Контакт продолжить
Ритмичное кивание головой	Ясно, понял, что вам нужно	Контакт продолжить
Долгий неподвижный взгляд в глаза собеседнику	Хочу подчинить себе	Действовать по обстановке
Взгляд в сторону	Пренебрежение	Уйти от контакта
Взгляд в пол	Страх и желание уйти	Уйти от контакта

Для невербальной коммуникации деловых партнеров особое значение имеет различение *открытых поз* (поз доверия, согласия) и *закрытых* (оборонных, защитных поз). Все закрытые позы связаны со скрещиванием ног и рук[1].

Отношение к партнеру также проявляется в **позах**:

1) *доминирования* («нависание» над партнером, похлопывание по плечу, рука как бы «забыта» на плече собеседника);

2) *зависимости* (взгляд снизу, ситуативная сутулость);

3) *противостояния* (человек стоит сжав кулаки, подбоченясь, плечом вперед);

4) *гармонии* (позы синхронизованы, открыты, свободны). Сходство поз участников делового общения говорит о близости их взглядов, точек зрения на обсуждаемую проблему, о взаимопонимании, желание пойти навстречу друг

[1] Когда партнер стоит, о его незаинтересованности, желании уйти и прекратить общение свидетельствует поворот верхней части туловища в сторону от партнера. Руки в карманах означают замкнутость или незаинтересованность в общении. Смыкание рук на столе также является своеобразным барьером общения (руки и кисти под столом означают, что он либо не готов к разговору, либо боится выдать свою неуверенность, нервозность). Напротив, расслабленные кисти рук, открытые ладони, руки на столе, вытянутые или свободно поставленные ноги, а также ноги, закинутые одна на другую по направлению к собеседнику, наклоненное вперед туловище свидетельствуют о том, что деловой партнер готов к сотрудничеству и обсуждению деловой проблемы. Когда партнер стоит, то сигналом его открытости, заинтересованности, готовности к деловому взаимодействию является поворот и наклон верхней части туловища к собеседнику.

другу. Кроме позы, очень много о внутреннем психологическом состоянии делового партнера, его отношении могут сказать ***жесты*** – своеобразный язык рук[1]. Они могут демонстрировать задумчивость, размышление партнера, его неуверенность, разочарование, раздражение, агрессивность, нетерпимость, неискренность, подозрение, настороженность, нервозность.

Интерпретация наиболее типичных жестов невербальной коммуникации деловых партнеров представлена в таблице.

---

[1] Различают так называемые *жесты-эмблемы, жесты-иллюстраторы и жесты-регуляторы. Жесты-эмблемы* имеют самостоятельное значение и способны передавать смысл независимо от вербального контекста (указательные, символические и эмоциональные). С помощью ***указательных* жестов** говорящий выделяет какой-либо предмет из ряда однородных. Указать можно рукой, кивком головы, взглядом, пальцем, поворотом тела. Например: «принесите (указательный жест) тот стул», «откройте (указательный жест) то окно» и т.п. ***Символические* жесты** условны, их содержание понятно только какому-то народу или определенному коллективу, характерны для ряда типовых ситуаций, используются для выражения физического и душевного состояния. Например, руки, скрещенные на груди указывают на защитную реакцию; руки, заведенные за голову, выражают превосходство. В славянской культуре поднятый большой палец означает «всё отлично». В регуляции межличностных отношений используются жесты приветствия, прощания, извинения, призыв к молчанию. Символические жесты могут быть средством выражения оценки чего-либо (обхватить руками голову – признак неприятности или беды, «палец у виска» у людей разных национальностей означает, что человек не в себе). Сюда же можно отнести жесты утверждения и отрицания. ***Эмоциональными*** называются жесты, которые передают различные чувства (бить себя в грудь, пожать плечами, хлопнуть себя по лбу, развести руками и т.п.). Они могут быть непроизвольными, то есть отражать действительное эмоциональное состояние человека, и произвольными, имитирующими ту или иную эмоцию.

Жесты-иллюстраторы сопровождают речь и изображают то, что уже выражено словами (описательные (изобразительные) и ритмические жесты). ***Описательные (изобразительные)* жесты** изображают содержание и ход наших мыслей (показывают размер, форму того, о чем идет речь («такой огромный» - руки широко разведены; «винтовая лестница вот такая» - делается вращательное движение рукой по вертикали); изображают, как следует выполнить то или иное действие). Изобразительные жесты используют в тех случаях, когда не хватает слов, чтобы передать описание предмета, состояния человека, когда одних слов недостаточно (повышенная эмоциональность говорящего или неуверенность в том, что адресат все понимает), когда необходимо усилить впечатление и дополнительно наглядно воздействовать на слушателя (жесты разъединения – ладони раскрываются в разные стороны («это совершенно разные темы; это надо различать»), и жесты объединения, сложения – пальцы соединяются в щепоть или соединяются ладони («они хорошо сработались; давайте объединим усилия»). Следует помнить, что обилие изобразительных жестов не свидетельствует о высокой языковой культуре человека. ***Ритмические* жесты** связаны с ритмикой речи. Они подчеркивают логическое ударение, место пауз, замедление и ускорение речи. ***Жесты-регуляторы*** могут сопровождать речь, а могут использоваться самостоятельно: «встаньте», «идите сюда», «прошу вас пройти» и т.п. Необходимо принять во внимание, что предложенная классификация жестов весьма условна и не охватывает всего их разнообразия.

Таблица 3.

Характеристика жестов, позы, мимики

Жесты, поза, мимика	*Психологическая характеристика*
Касание и потирание носа или мочки уха, почесывание шеи сбоку	Сомнение, неуверенность, недоверие желание отгородиться
Указательный палец вытянут вдоль щеки	Критическая оценка информации, чаще негативная
Сцепленные руки у подбородка	Нервозность, подозрение,
Пальцы«играют» предметами	Нервозность, невнимательность
Взгляд в пол, брови сведены, корпус отвернут, общипывание несуществующих ворсинок	Несогласие с партнером, неодобрение
Подача корпуса назад	Готовность отрицать, скрытность
Опущенные веки	Незаинтересованность
Руки в карманах	Незаинтересованность, замкнутость, желание ввести в заблуждение
Корпус вперед или к двери; ноги к выходу; руки опираются на колени или ручки кресла	Готовность завершить разговор, нежелание его продолжать
Наклон головы вбок	Заинтересованность в информации,
Наклон вперед, поза «нога на ногу» по направлению к партнеру	Заинтересованность, открытость
Поза «нога на ногу» от партнера	Желание отгородиться
Рука у щеки – жест роденовского «Мыслителя»	Размышление над проблемой, сосредоточенность на ней
Легкое почесывание подбородка, пощипывание переносицы	Оценивание, обдумывание, связанное с процессом принятия решения
Почесывание затылка	Затруднение, разочарование
Руки, приложенные к груди	Открытость, честность, доверие к информации и партнеру
Прикосновение к руке или плечу партнера	Желание успокоить, обсудить проблему или прервать собеседника
Соединение пальцев рук в купола	Непогрешимость, самодовольство
Руки за спиной с захватом запястья или закладывание рук за голову	Уверенность в себе, чувство превосходства
Закладывание рук за спину со сцеплением рук «в замок»	Душевное расстройство, попытка взять себя в руки
Расстегнутый пиджак	Открытость, расположение
Расстегнутый пиджак, выпрямленные ноги, поза ближе к партнеру	Уверенность в положительном решении, положительное впечатление

Правдивые и лживые высказывания можно оценить по ряду признаков:

Таблица 4

Визуальная оценка искренности высказываний

Критерий оценки	**Правдивые**	**Лживые высказывания**
Компетентность и осведомленность	Часто выходят за рамки знаний человека. Он строит правдивые суждения на основе не только личного опыта, но и тех фактов, которые реально видел или слышал о них, либо читал о них и т. д.	Ограничены опытом, квалификацией и образованностью человека, а также его способностями к фантазированию. Могут строиться на основе типовых вариантов действий в реальной жизни, литературе, кино
Речевая характеристика высказываний	формулируются собственными словами, отражая реальный кругозор человека, его жизненный опыт и образование	изобилуют сложной терминологией (медицинской, правовой), указывают на применение словарного запаса, несвойственного данному человеку
Уникальность высказываний	всегда индивидуализированы. В них больше деталей, событии и участвующих лиц	более схематичны, стереотипны, лишены, частностей, деталей, конкретных действующих лиц.
Эмоциональная насыщенность и убедительность высказываний	всегда сопровождаются сильными эмоциями и убедительностью речи человека, его трудно сбить с толку, заставить отказаться от своих слов, изменить точку зрения.	сопровождаются меньшими эмоциями, либо они искусственны. Убедительность высказываний достигается путем ссылок на других лиц, подтверждающих слова, действия, и поступки
Кажущиеся несоответствия в высказываниях	Встречаются несоответствия, несогласованность деталей, что отражает реальность	обычно не встречается несоответствий, несуразностей, все факты «приглажены» и согласованы.
Ролевая позиция говорящего	проявляется истинная личная позиция человека, его убежденность.	чаще проявляется позиция стороннего наблюдателя («так обычно делают»
Неопределенность и неконкретность связей	Обычно отсутствует.	Присутствует
Позитивная информация говорящего о себе	Несвойственна правдивым высказываниям	Как правило, присутствует

Человек в силу различных причин (недостатка жизненного опыта, образования) может добросовестно заблуждаться, что связано с трудностями восприятия, переработки, запоминания и воспроизведения информации о том или ином событии. Часто диагностику неискренности в поведении человека проводят, на основе его невербальных (неречевых) реакций[1]. Подсознание человека работает вне его личного контроля. Поэтому можно наблюдать противоречия между речевыми высказываниями, с одной стороны, и телодвижениями, позами, мимикой и жестами, с другой стороны. Прежде всего, следует обращать внимание на взгляд человека. Известно, что при нормальном контакте взгляды людей встречаются около 2/3 всего времени общения. Если человек неискренен или скрывает что-либо, то его глаза будут встречаться с глазами собеседника менее 1/3 части всего времени взаимодействия.

Рис. 26. Поведенческие признаки лжи.

[1] Количество жестов «рука-лицо» заметно возрастает, если кто-то из участников взаимодействия лжет или пытается солгать. Наиболее часто **о лживости собеседника свидетельствуют следующие жесты: поглаживание подбородка, прикрытие рта, касание носа, потирание щеки, касание или поглаживание волос на голове, «оттягивание воротничка», потягивание за мочку уха, потирание или почесывание бровей или века, сжимание губ.**

Неуверенные в себе люди значительно чаще касаются своего носа, чем уверенные. С прикосновением к носу могут быть связаны состояния задумчивого размышления и пассивности. Однако в большинстве случаев прикосновение к носу представляет собой знак проявления смущения, того, что человека застигли врасплох. Продолговатая улыбка собеседника (губы слегка оттянуты назад от верхних и нижних зубов, образуя продолговатую линию губ, а сама улыбка не кажется глубокой) показывает на официальную вежливость другого человека, но не на искреннее участие его в общении. Оборонительная позиция и антагонизм оценивается при виде плотно сжатого рта и мышц челюсти, а также косого взгляда в вашу сторону. Человек, демонстрирующий открытость и истинное внимание часто использует следующие жесты и действия:

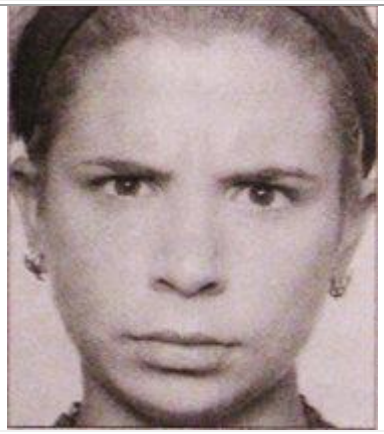
- «открытые руки» (руки согнуты в локтях, слегка разведены в стороны ладонями вверх);
- «рука на груди» (прижатая к груди рука означает честность и открытость);
- «расстегнутые пуговицы костюма (пиджака, пуловера)»;
- «широкая открытая улыбка» (рот свободно открыт, видны зубы).

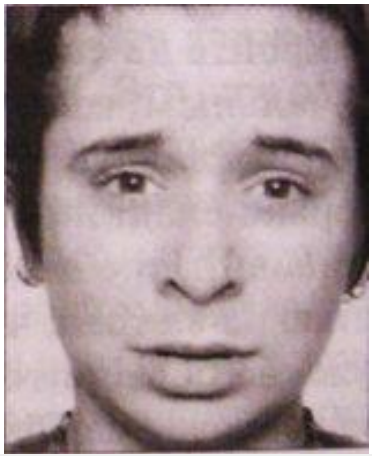
Среди жестов, указывающих на возможность неискренности человека, обычно выделяют следующие: «защита рта рукой» (рука прикрывает рот, и большой палец прижат к щеке); «прикосновение к носу» (легкие прикосновения к ямочке под носом или одно быстрое,- почти неуловимое прикосновение к носу); «потирание века»; «оттягивание воротничка рубашки»; «частое приглаживание волос». Нередко лгущий человек обнаруживает нервозность, выражающуюся в периодической прочистке голоса, покашливании, частом курении сигареты, ерзании на стуле, постукивании по столу, потираний ладоней и т. д. Умение сотрудников по речевым высказываниям, оговоркам, несоответствиям в тексте, а также на основе невербальных действий (жестов, поз, взглядов) определить неискренность лиц является залогом успешной деятельности и обеспечения как безопасности окружающих граждан, так и собственной безопасности.

Таблица 5.

Невербальные показатели изменения эмоционального состояния

Эмоция	Показатели
Печаль, горе	Изогнутые углом вверх внутренние уголки бровей. У большинства людей между бровями появляется вертикальная морщина. Губы вытянуты по горизонтали, верхняя губа приподнята кверху, а нижняя губа слегка дрожит. Приподнятые щеки являются важной составляющей отображения этого сильного чувства на лице. Уголки губ, возможно, оттягиваются вниз, но это движение бывает слишком слабым, чтобы его можно было увидеть.
Страх	Жесты множатся, человек чаще запинается и ошибается (заикается, повторяет или пропускает слова), тон его голоса становится выше. Движения замедляются.
Недоверие	Сложение рук на груди, почесывание пальцем спинки носа, отвод и возвращение взгляда назад.
Злость (гнев)	Сжатие кулаков, пощипывание ладони, «свирепое» растирания сигареты в пепельнице, копание или грубое отбрасывание чего-либо, пот, резкое значительное покраснение или побледнение лица, короткое и шумное дыхание через нос.

	
Смущение, стыд 	Закрытие, а также опускание и отведение глаз, покраснение, усиленный пульс, заметный на венах рук или артериях шеи, пот, затрудненное дыхание, испарина.
Отвращение, презрение 	Наиболее значительные "информаторы" отвращения проявляются в мимических мышцах рта и носа, а также - нижних век и бровей, но в меньшей степени. Верхняя губа приподнята, в то время как нижняя может быть как приподнята, так и опущена; нос наморщивается; нижние веки приподнимаются, а брови опускаются вниз. Верхняя губа подтягивается вверх и наблюдается наморщивание носа. Создается впечатление, что глаза человека косят, что он подавился или сплевывает.
Осознание собственной силы (уверенность в себе)	Стабильная прямая поза, дополненная выдвинутым подбородком, руки при этом могут: сцепляться за спиной, располагаться на бедрах, быть в карманах при оставлении извне больших пальцев. «Седловки» стула. Руки иногда закладываются за голову или соединяются кончиками пальцев при разведении ладоней. Улыбка с приспущенными бровями. Решительность и лаконичность речи. Ограниченность в передаче деловой информации. Повышенная заинтересованность проблемами, целью и обя-

	занностями других. Покой.
Осознание собственного бессилия 	Чрезмерное жестикуляции, а также закладывание рук за спину с захватом одной рукой запястье другой, попытка опереться на что-либо или прислониться к чему-то. Улыбка в сочетании с приподнятыми бровями. Сомнения при подборе слов и прерывистая речь. Поспешность и готовность выдать информацию, а также склонность в совершенстве и слишком обоснованно доказывать свои попытки.
Суетливость	Средняя громкость голоса, холодный тон, четкая артикуляция, медленный темп и ритмический ход речи, точная дикция. Внутренняя напряженность. Скованность в позах и движениях. Сильно сцеплены между собой руки, излишне частое сбивание пепла с сигареты. Изменение тембра голоса, форсирование звука, внезапные спазмы горла, скрежетание зубами, неадекватный моменту хохот, постоянное прерывания других. Скованная улыбка. Увеличение количества шаблонных фраз, которые высказываются быстрее, чем обычно,

Усталость или подавленность	Тусклый и стеклянный взгляд, заторможенная речь, мягкий и приглушенный голос, с падением интонации к концу фразы. Враждебность. Отдаление от партнера, сжимание кулаков при скрещенных руках, отклонение всей головы назад и обрыва чужого монолога. Пристальный или настойчивый взгляд в глаза. Нередко также наблюдается взгляд искоса при опущенных бровях, лоб нахмуренный, уголки губ опущены.
Растерянность и неуверенность	Суетливость, частая смена позы, чрезмерное жестикуляции, движения руки поперек тела (взять или поправить что-нибудь), покусывание ногтей, отбрасывание волос со лба, усиленная мимика рта, закусывание губ, быстрая речь, «высказывание мыслей вслух»
Агрессивные проявления	Сжатие руки в кулаки. Оскал-образная улыбка. Произнесение фраз сквозь зубы. Раздувание ноздрей носа. Сжатие челюстей. Угрожающего содержания взгляды из-подо лба. Сопровождение высказываний ударами кисти руки на стол или другой предмет. Выдвижение корпуса тела вперед в сочетании с изменением интонации голоса на подчеркнуто приглушенный, громкий. Попытки долгим взглядом в глаза получить преимущество над собеседником. Демонстративные, будто измеряя собеседников с ног до головы, взгляды. Подчеркнуто изучения окружающей обстановки.
Стресс	Жалобы на боль в спине, боль в груди, судороги или мышечные спазмы. Гипертония, потеря либидо, понижение иммунитета, нервный тик, расстройства желудка. Настроение: гнев, тревога, депрессия, забывчивость, раз-

	дражительность, рассеянность, нервность, хроническая усталость. Чрезмерное или минимальное употребление пищи, вспышки гнева, злоупотребления алкоголем, нежелания общаться с окружающими (социальная изоляция), частые слезы.
Фрустрация	Переживания сильных негативных эмоций: гнева, разочарование, отчаяние и т.п. Реакцией на состояние фрустрации могут быть следующие основные типы «замещающих» действий: «уход» от реальной ситуации в область фантазий, грёз, мечтаний, то есть переход к действию в своеобразном «магическом» мире; возникновение внутренней тенденции к агрессивности, которая либо задерживается, проступая в виде раздражительности, либо открыто прорывается в виде гнева; общий «регресс» поведения, то есть переход к более лёгким и примитивным способам действия, частая смена занятий и др.
Аффект	Возникает внезапно против воли человека и как бы овладевает им. Появляются дополнительные физическая сила. Наблюдается сужение сознания, теряется гибкость мышления, снижается качество мыслительных процессов, резко утрачивается самоконтроль, нарушаются целенаправленность и понимание целесообразности действий. Беспорядочные движения. Вегетативные сдвиги характеризуются изменением цвета кожных покровов покраснение, побледнение и модуляции голоса, аритмией дыхания, пересыханием слизистой полости рта, интенсификацией сердечной деятельности. Возможна частичная амнезия

Изменения в эмоциональном состоянии человека могут приводить к агрессивным проявлениям. Возникает задача своевременного выявления сотрудником полиции ***агрессивных намерений собеседника.*** Комплекс враждеб-

ности по отношению к другому человеку образуют три фундаментальные эмоции:

1) гнев;

2) отвращение (отвращение-возмущение);

3) презрение (презрение-неуважение).

Проявляемая враждебность по отношению к требованиям и законным действиям сотрудников достаточно часто ведет к агрессивным действиям в виде физического (отталкивание, удары, драка и т. д.) или психического (оскорбления, угрозы) насилия. Поэтому, важное значение приобретает своевременная диагностика указанных эмоций по внешним проявлениям и их нейтрализация.

Конечно, не всегда демонстрируемая враждебность перерастает в непосредственную агрессию против сотрудника. Вместе с тем осторожность и разумная бдительность должны присутствовать в случае любого контакта с проверяемым, подозреваемым или правонарушителем.

Промежуточное положение между переживанием эмоций враждебности и агрессивными физическими действиями защищаемых лиц занимает речь. Речевые высказывания в ответ на справедливые требования сотрудника могут принимать форму несогласия, отрицания, пререкания, доказывания правоты, неуважения, ругани и оскорблений.

Сотруднику следует знать, что при переживании человеком эмоций враждебности возможны различные защитные реакции, некоторые из них могут быть достаточно разрушительными как для самого человека, так и для его окружения:

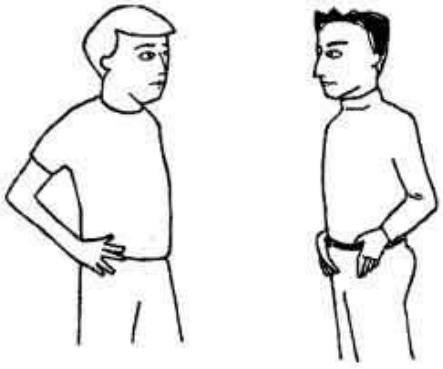
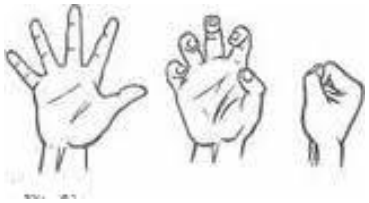
- стремление приобрести и, или удержать контроль над собой и ситуацией;
- словесное или физическое нападение (например, оскорбление в адрес сотрудника);
- импульсивность и иррациональность поступков;
- демонстрация превосходства, высокомерие;

- действия, направленные на избегание неприятной ситуации (например, резкое изменение темы разговора)
- сокрытие мыслей и чувств, ложь и лицемерие, заискивание;
- действия, направленные на сдерживание эмоций и чувств (например, невербальные сигналы - скрещивание рук на груди, сжатие кулаков).

В процессе непосредственного контакта сотруднику необходимо обращать внимание на поведенческие сигналы, несущие в себе угрозу прямого нападения:

Таблица 6.

Поведенческие сигналы угрозы нападения

 1.Сокращение пространственной дистанции	 2.Высказывание угроз и оскорблений
 3.Сжимание и разжимание кистей рук, что свидетельствует о крайнем раздражении	 4.Сжимание пальцев в кулак

 5.Периодические удары себя кулаком в грудь, обычно характеризующие высокий уровень нервного возбуждения	 6.Принятие поз агрессивности (упереться кулаком в бок или выставить кулак вперед или угрожать кулаком)

Целесообразно обращать внимание на взгляд: взгляд в сторону (пренебрежение); долгий неподвижный взгляд в глаза сотруднику (желание подчинить себе и доминировать в общении); бегающий взгляд (неискренность, обман); сужение зрачков (блефование, обман).

Для точного улавливания реакций, выдающих намерения защищаемого лица, нужно выработать навыки подмечать все изменений, а именно: в выражении лица; величине зрачков (сужение или расширение) цвете лица (побледнение или покраснение) в изменении частоты сердечных сокращений (повышение или снижение пульсации на шее, висках, запястьях) дыхании (по колебаниям грудной клетки); появление сухости во рту (глотание слюны или облизывание губ) потливости кожи (на ладонях рук и лице, кроме этого потливость нередко настолько сильна, что довольно быстро пот пропитывает рубашку) появление тремора мышц (дрожь в руках и некоторых участках лица).

К числу опасных состояний людей следует также отнести: алкогольное и наркотическое опьянение, психические аномалии. Практика органов внутренних дел свидетельствует, что нахождение лиц в любом из этих состояний часто создает предпосылки для совершения ими сопротивления работникам полиции, осознанного или неосознанного совершения насильственных действий то есть совершения действий бесконтрольного неосознаваемого характера.

Своевременная диагностика опасного состояния у конкретного лица позволяет предпринять соответствующие профилактические, защитные и превентивные меры в отношении его действий.

Основными приемами диагностики являются наблюдение и беседа. При этом подлежат анализу различные характеристики вербального и невербального поведения защищаемого лица, его реакции на слова и замечания сотрудников, степень согласованности речевых высказываний с конкретными поведенческими актами.

В состоянии ***алкогольного опьянения*** снижается уровень критичности и самоконтроля человека, изменяется характер восприятия других лиц и их речевых сообщений, нередко повышается степень импульсивности, невыдержанности и агрессивности.

Можно выделить конкретные поведенческие показатели, соответствующие каждой из трех стадий опьянения:

Таблица 7.

Поведенческие показатели стадий опьянения

Стадии опьянения (поведенческие характеристики)		
Легкая	Средняя	Тяжелая
В состоянии легкого опьянения человеку свойственны эйфория, повышение самооценки и уровня притязаний, ослабление критичности и концентрации внимания, повышенная самоуверенность, обидчивость. Движения активизируются. Наблюдается гиперемия, нередко ведущая к изменению цвета лица (покраснение). Человек в этом состоянии переоценивает свои физические и интеллектуальные возможности.	При выраженном алкогольном опьянении теряется чувство меры в отношении к окружающим, обнажаются инстинкты, реакции на внешние раздражители приобретают явную аффективную окраску. Малозначительные факты могут вызвать гнев, ярость и т. д. Теряется связанность мышления, двигательные реакции нарушаются, наблюдается заметное пошатывание при ходьбе, понижается болевая чувствительность, снижается, в значительной мере, ориен-	Тяжелая степень опьянения характеризуется усилением тормозящего действия алкоголя на нервную систему. Нарушается ориентировка в окружающем пространстве. Наблюдаются серьезные затруднения при движении, склонность к вялости, сонливости, резко снижается болевая чувствительность. Нарушаются вегетативно-сосудистые функции, выражающиеся в повышенном слюноотделении, рвоте, усилении диуреза. Угнетение нервной си-

	тировка в окружающем, пространстве.	стемы усиливается и в последующем наступает сон.

При оценке степени опьянения необходимо обращать внимание на состояние памяти, динамику речевой деятельности, реакцию на происходящее, умения поднять с полу упавший предмет, быстро повернуться, умение вести счет в обратном порядке, изменение навыка письма. Следует отличать алкогольное опьянение от болезненных состояний человека. Известно, что возбуждение, шаткая походка, несвязная речь могут наблюдаться при некоторых инфекционных заболеваниях и поражениях головного мозга. У отдельных лиц с психопатическими тенденциями развивается патологическое опьянение. Оно сопровождается «сужением» сознания, галлюцинациями, бесцельными или опасными разрушительными действиями. Для хронических алкоголиков свойственно изменение черт характера и выраженность таких свойств как эгоистичность, грубость, цинизм, самоуверенность, склонность к примитивному юмору. Отмечаются деградирующие изменения памяти, мышления, внимания, развивается подозрительность и эгоцентричностъ.

При ***наркотическом опьянении*** человек выглядит, практически, нормально и мало чем отличается от окружающих. Однако, внимательный сотрудник может заметить у него повышенную активность, не совсем адекватное реагирование на поставленные вопросы, чрезмерно быструю речь, беспричинный смех, дурашливость, своеобразный блеск в глазах. Постепенно происходят личностные изменения, ведущие к развитию таких качеств как лживость, безразличие к окружающим, безответственность, черствость и др. На более поздних этапах наркотизации наблюдается резкое сужение круга жизненных интересов, замыкающихся на наркотизации. У хронического наркомана можно наблюдать следы от уколов, мешки под глазами, неспособность к систематическим трудовым нагрузкам, уклонение от любого вида труда. Чрезвычайной ситуацией для хронического наркомана является абстиненция, то есть состояние, вызванное отсутствием наркотиков. У него резко ухудшается самочувствие, развивается

озлобленность и агрессивность, появляется желание получить дозу наркотиков любой ценой. В этом состоянии наркоман очень опасен, так как он готов ради получения наркотиков совершить насилие или иное противоправное деяние.

Важным обстоятельством в ситуации опасности является выявление лиц, имеющих ***психические аномалии,*** и вероятностная оценка их поведенческих реакций. К сожалению, в настоящее время, с кандидатами на участия в государственной программе защиты свидетелей не проводится медико-психологической экспертизы, которая позволила бы иметь представления не только о психологических характеристиках защищаемого лица, но и о состоянии его психического здоровья. Для этого сотрудникам необходимо знать основные поведенческие характеристики лиц, имеющих психические аномалии.

Таблица 8

Поведенческие характеристики лиц, имеющих психические аномалии

Заболевание	**Основные характеристики поведения больного**
Шизофрения параноидального типа	расстройство интеллектуальной деятельности, рассеянность, бестолковость, увлеченность своими переживаниями. Частично или в большей степени утеряна связь с реальностью. Паранойяльный бред, но может сообщать и реальные факты. Опасны галлюцинаторные проявления, под влиянием «голосов» может совершить опасный поступок (убийство, насилие, самоубийство). Объективно галлюцинации проявляются в том, что больной постоянно к чему-то прислушивается, внимательно смотрит в одном направлении, что-то сам себе шепчет
Маниакально-депрессивный психоз	При маниакальной фазе - необоснованно повышенное настроение, оптимизм, ускорение мышления и чрезмерная активность. Депрессия проявляется в виде понижения настроения, тоски, потери интереса к деятельности, самообвинений, утраты связи с реальным миром. Суицидальные мысли, демонстрация самоубийства.
Эпилепсия	В состоянии оглушенности больной не представляет опасности для окружающих. При сумеречном сознании может убегать или уезжать, совершать поджоги и другие агрессивные действия (убийства, тяжкие телесные повреждения). В сумеречном состоянии не ориентируется в

	окружающем, отвечает неадекватно на вопрос, хотя внешне поведение носит как бы целенаправленный характер.
Олигофрения в стадии дебильности	незрелость суждений и однообразие речи, недоступность абстрактных понятий, малая сообразительность, затруднена адаптация к социальной среде и трудовой деятельности.
Психопатия	Возбудимый психопат характеризуется взрывчатостью, психической напряженностью, нетерпимостью к окружающим, властностью, подозрительностью, неуживчивостью, злопамятностью и обидчивостью. При истерической психопатии больные в состоянии эмоционального возбуждения склонны к агрессии или суицидальным попыткам. В случае мозаичной психопатии больные при встрече с затруднениями проявляют гнев, раздражительность и импульсивность.

Лица, доставленные в дежурную часть в алкогольном, опьянении, с психическими расстройствами – действуют зачастую бессознательно. Они ориентируются не столько на содержание сказанного, сколько на контекст, символическое и образное выражение их состояния. Подсознание параллельно обрабатывает много разнообразной информации: жест, улыбка, взгляд, интонация. Даже наши собственные мысли, которые мы не говорим вслух, являются сообщениями, и они находят свое проявление в подсознании других людей. Подсознание не занимается анализом, а рассматривает поведение общающегося с нами человека в целом, выхватывая самое существенное. Неискренность, скрытая агрессия, хитрость, невнимательность, безразличие, пренебрежение, менторство и др. четко замечаются и считываются подсознанием. С подсознанием связаны наши воображения, фантазии, мечты. Поэтому в процессе общения собеседники постоянно выстраивают и перестраивают свои стратегии и тактики поведения, как бы говоря себе: то, если…». Подсознание отвечает за художественные восприятия и способности. Этим объясняется более эффективное построение процесса общения, когда собеседники что-то рисуют или представляют для доказательства и возбуждения интереса какие-либо наглядные средства, материалы, предметы. В подсознании присутствуют наши убеж-

дения, связанные с таинственными явлениями, мистикой, религиозностью и, когда в беседе затрагиваются эти проблемы, люди становятся несколько иными, чем при обсуждении повседневных вопросов. С подсознанием более тесно, чем с сознанием связаны эмоциональные проявления (чувства, настроения, страсти, аффекты). Основной сферой специализации подсознания является интуиция, то есть способность постижения истины в процессе общения путем прямого ее усмотрения без обоснования с помощью доказательств. Еще одной особенностью функционирования подсознательной части психики является ее неспособность решать задачи, проблемы по заказу, когда это хочется исполнителю. И, наконец, иногда нужно учитывать тот факт, что в подсознании записан наш неповторимый жизненный опыт, наша жизненная история, наши успехи и неудачи. На протяжении всей жизни мы учимся тому, что и как делать или не делать, чего хотеть или не хотеть, что ценно или не представляет ценности, - поэтому то, что мы делаем в процессе общения на подсознательном уровне нередко представляет наилучший выбор из всех доступных нам в данный момент возможностей.

Особую группу составляют лица, имеющие *сексуальные перверсии,* то есть извращения полового влечения и способа его удовлетворения. При нарушении полового влечения изменяется объект сексуального удовлетворения (в связи с этим выделяют гомосексуализм, педофилию, геронтофилию, зоофилию, некрофилию и т. д.). Наблюдение, проводимое сотрудниками, может выявить лиц, пытающихся вступить в контакт с малолетними детьми и подростками, игнорируя их родителей. Подобное обстоятельство предположительно свидетельствует о попытках лица найти объект полового удовлетворения. Необходимо заметить, что при сексуальных перверсиях изменяется в отличие от нормативной модели не только объект полового влечения, но и нарушаются способы удовлетворения этого влечения, носящие насильственный и садистский характер.

Пример из деятельности известного адвоката Ф.Н.Плевако.

Он принимал участие в защите мужика, которого проститутка обвинила в изнасиловании и пыталась по суду получить с него значительную сумму за нанесенную травму. Обстоятельства дела: истица утверждает, что ответчик завлек ее в гостиничный номер и там изнасиловал. Мужик же заявляет, что все было по доброму согласию. Последнее слово за Плевако. «Господа присяжные» — заявляет он. «Если вы присудите моего подзащитного к штрафу, то прошу из этой суммы вычесть стоимость стирки простынь, которые истица запачкала своими туфлями». Проститутка вскакивает и кричит: «Неправда! Туфли я сняла!!!»

В зале хохот. Подзащитный оправдан.

Раздел 4. Основные формы взаимодействия сотрудников полиции с гражданами при обращении в дежурную часть

Интерактивная сторона общения - это условный термин, обозначающий характеристику тех компонентов общения, которые связаны с непосредственной организацией взаимодействия людей в их совместной деятельности. Это та сторона общения, которая фиксирует не только обмен информацией, но и организацию совместных действий людей, позволяющую реализовать некоторую общую деятельность. В процессе подготовки и организации взаимодействия необходимо, как минимум, учитывать общие закономерности взаимодействия как социально-психологического процесса, его деятельностные (профессионально обусловленные), личностные и возрастные (подробнее см. приложение 2), этнические особенности (подробнее см. приложение 3). Остановимся на некоторых основных аспектах.

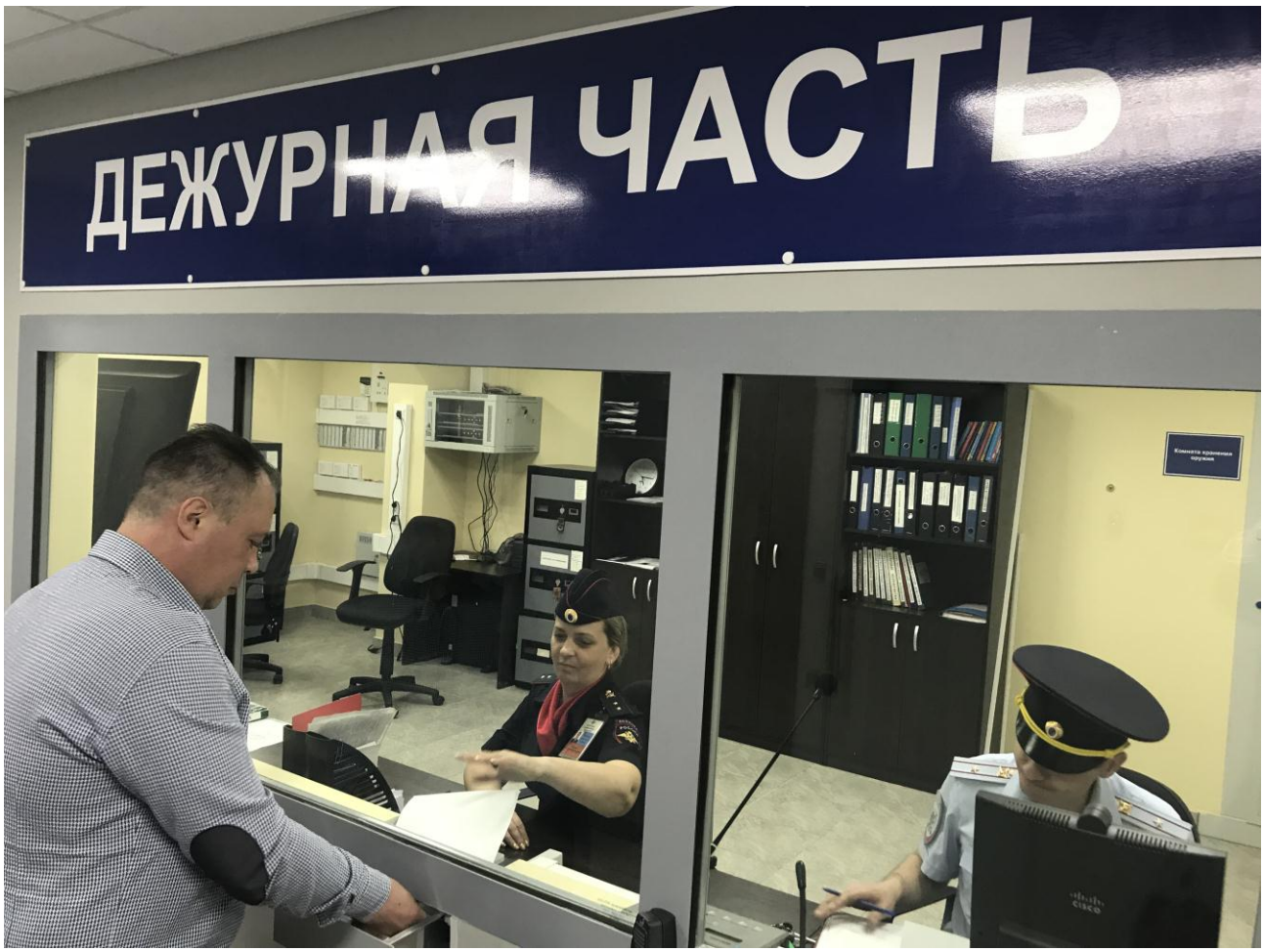


Рисунок 27. Общение как интеракция.

В истории научного знания о социальном взаимодействии существует несколько подходов к описанию его структуры.

Большое распространение получила социологическая теория "социального действия" (М.Вебер, П.Сорокин, Т.Парсонс), которая в основу социальной деятельности положила межличностные взаимодействия. Человеческая деятельность - результат единичных действий. Единичное действие есть некоторый элементарный акт, из совокупности которых затем складываются системы действий. Деятель мотивирован тем, что его действие направлено на реализацию его установок (потребностей, интересов).

При таком подходе утрачивается социальный контекст деятельности, так как она выводится из психологии индивида. Зависят ли наши субъективные установки от идей, стремлений, намерений, взглядов нашего собеседника как субъекта совместной деятельности? Безусловно, в процессе совместной деятельности каждый из ее субъектов учитывает побуждения, интересы другого,

часто корректирует собственные установки вплоть до полного отказа от них. Такое изменение личности является результатом ее активного взаимодействия с другими.

Другой подход к построению структуры взаимодействия предложен Я.Щепаньским. Он связан с описанием ступеней развития взаимодействия. Оно расчленяется не на элементарные акты, а на стадии осуществления. Центральным понятием при описании социального поведения является понятие социальной связи. Она представлена как последовательное осуществление:

а) пространственного контакта; б) психического контакта, в основе которого лежит взаимная заинтересованность; в) социального контакта, как совместной деятельности; г) взаимодействия, как систематического и постоянного осуществления действий, имеющих целью вызвать соответствующую реакцию со стороны партнера; д) социального отношения, как взаимно сопряженных систем действий.

При этом подходе в основе взаимодействия также лежит индивидуальный акт.

Еще один подход к структурному описанию взаимодействия представлен в транзактном анализе - направлении, предлагающем регулирование действий участников взаимодействия через регулирование их позиций, а также характера ситуаций и стиля взаимодействия (Э.Берн). С точки зрения сторонников транзактного анализа каждый участник взаимодействия может занимать одну из трех позиций, которые ни в коей мере не связаны обязательно с соответствующей социальной ролью - это лишь чисто психологическое описание определенной стратегии во взаимодействии. Их условно можно обозначить как "Родитель" (позиция - "Надо"), "Ребенок" (позиция - "Хочу"), "Взрослый" (объединенная позиция - "Хочу и Надо").

Эффективность взаимодействия зависит от совпадения транзакций, то есть если один партнер обращается к другому как "Взрослый", то и тот отвечает с такой же позиции. Кроме того, эффективность взаимодействия зависит от

адекватного понимания ситуации (как в случае обмена информацией) и адекватных действий в ней.

Ситуации профессионального общения нередко отличаются большим внутренним напряжением. Заблаговременный психологический настрой, мобилизация позволяют в определенной степени уменьшить драматизм, стрессовость ситуации, позволяют добиваться лучших результатов. Психологический настрой, мобилизация понимаются здесь как временная активизация качеств личности (главным образом моральных и волевых), помогающих высококачественному выполнению определенной деятельности. Цель её не столько формирование стойких свойств личности, сколько выработка возможностей регулирования психических состояний на основе имеющихся свойств личности определенных и полезных для ожидаемой и выполняемой деятельности. Эти состояния, усиливая (хотя и временно) нужные свойства личности, обеспечивают более успешное выполнение деятельности. Умение психологически настраиваться, мобилизоваться необходимо потому, что сотруднику ОВД довольно часто приходится работать в разнообразной обстановке и при разных обстоятельствах. Усталость, раздраженность и прочие негативные психические состояния необходимо преодолевать, чтобы не дать взять верх мелочам, не допустить ошибки. Если вы оказались сильнее, значит, вы профессионал, значит, обладаете необходимой психологической устойчивостью.

Поэтому одним из основных аспектов психотехники общения является использование механизмов психологического воздействия с целью удержания контакта.

Исходное значение понятия контакта (психологического, межличностного) проистекает от латинского слова contactus, которое указывает на прикосновение, прикасание. Метафорически контакт может быть описан как встреча, объятия, создание общей границы двух систем, “подключение стыковочных узлов”.

Функциональное назначение контакта состоит в формировании устойчивой межличностной связи путём непрерывного обмена личностно значимой

информацией. Наличие такого обмена создаёт взаимную зависимость вступивших в контакт людей и их взаимную ответственность за сохранение образовавшегося динамического единства, новой общности.

В общем виде под психологическим контактом может пониматься ситуативное состояние взаимоотношений между общающимися лицами, характеризующееся достижением взаимопонимания и снятием барьеров при общении в целях получения информации или совершения каких-либо действий, значимых для успешного решения стоящих перед ними задач.

Содержательное раскрытие психологического контакта и его конкретизация состоит в описании уровней контакта. Традиционно выделяют **сенсорные формы контакта**, к которым относят **телесный контакт**, составляющий основу метафоры прикасания (он в разных своих проявлениях варьируется от лёгкого прикосновения до бурных объятий, от поцелуев до ударов и уколов), а также **зрительный и слуховой контакты; эмоциональный контакт**, который заключается в сопереживании, восприятии эмоций партнёра как существенных элементов ситуации, вхождение в эмоциональный резонанс с партнёром по общению; **операциональный контакт**, предполагающий понимание смыслов выполняемой другим человеком работы, значение используемых при этом средств, подачу эффективной обратной связи ему об этом; **предметный контакт**, суть которого определяется пониманием того, на что указывает партнёр и следование его указаниям; **личностный контакт**, как понимание индивидуальных смыслов, вложенного в них отношения человека к теме, мысли, поступку и прочему; **духовный контакт**, который состоит в объединении на основе высоких смыслов и ценностей.

С момента установления контакта между общающимися устанавливается психологическое пространство взаимодействия.

Упражнения на установление контакта

Психогимнастическое упражнение «Хочу установить контакт».[1]

[1] См.: Костина Л.М. Интегративная игровая психологическая коррекция: Монография. – СПб., 2006. – С. 92.

Упражнение предназначено для развития навыков зрительного контакта.

Один участник выходит из аудитории, из остальных слушателей выбираем троих «желающих вступить в контакт». После этого приглашается обучающийся, который находился за дверью. Он должен по контакту глазами отгадать ранее выбранных троих сокурсников.

После этого проводится обсуждение предложенной ситуации. Слушатель, который отгадывал тех, кто желает вступить с ним в контакт должен пояснить, по каким признакам он определил этих людей.

В игре по очереди участвует два – три слушателя.

Упражнение 2.Упражнение развивает навыки принятия человека и интерес к нему. Упражнение состоит из нескольких заданий.

Задание 1. В течение 3 минут молча смотрим друг на друга

Задание 2. Каждому дается 3 минуты, чтобы рассказать своему собеседнику, что вы видите перед собой. Начинать со слов «Я вижу перед собой»

При этом говорить только о внешности, избегать оценочных понятий и информации о личностных свойствах: умный взгляд, добрые глаза. После рассказа меняетесь ролями.

Задание 3. Расскажите, каким человеком был ваш собеседник, когда ему было 5 лет. Как он себя вел, что ему нравилось, а что нет.

Задание 4. Расскажите, каким показался вам ваш собеседник, когда вы впервые встретились с ним. Как изменились ваши мнения о нем в ходе знакомства.

Упражнение 3. Направлено на управление эмоциональными состояниями другого и своими.

Работаем в парах. Садимся напротив друг друга. Один принимает вид грустного, расстроенного, вялого человека. Найдите средства, чтобы войти в это состояние. Второй должен, используя различные средства, изменить состояние грустного в позитивную сторону, вызвать улыбку, смех, активизировать его. Потом поменяйтесь ролями.

Упражнение 4. Развивает рефлексию межличностного взаимодействия и навыки позитивного зрительного контакта.

Задание 1. Выполняется в паре. Участники садятся на расстоянии 1.5 м. Один будет смотреть в глаза другому и говорить, куда смотрит его партнер. Например, он смотрит на ноги, на нос, шею и так далее.

Вопросы: Что вы чувствуете при взгляде в глаза?

Задание 2. Пусть у вас есть прибор «термометр беспокойства?» – прибор, измеряющий наше внутреннее напряжение от 0 – «я расслаблен» до 100 – «я крайне напряжен».

Один из партнеров переводит взгляд по схеме: правая ступня – левая ступня, правое колено – пупок - бедро – локоть – грудь – плечо- шея – ухо – подбородок- щека – бровь – переносица – глаз – бровь и т.д. Другой партнер измеряет и в конце сообщает уровень своего беспокойства.

Упражнение 5. Упражнение направлено на диагностику эмоционального состояния партнера по общению. Пусть каждый скажет своему соседу справа о его эмоциональном состоянии. Например, мне кажется, что ты утомлен. Тот в свою очередь расскажет о своем реальном состоянии и выскажется о состоянии следующего.

Вопросы для обсуждения: на какие признаки вы ориентировались?

Упражнение 6. Направлено на развитие эмоциональной выразительности и умение считывать чужие эмоции. Каждому раздаются карточки с названиями эмоциональных состояний. Участники не показывают никому своей карточки. Каждый из участников невербально изображает свою эмоцию, другие должны угадать ее.

Примеры эмоциональных состояний: радость, подозрение, недовольство, сомнение, удивление и т.д.

Упражнение 7. Упражнение на несовпадение вербального и эмоционального контекста. Участники изображают различные жизненные ситуации (объяснение с работником ГАИ, просьба о кредите и т.д.). При этом они должны обходиться невербальными средствами. Речевой план при этом занят произне-

сением с разными интонациями какого-либо автоматизированного, заученного наизусть текста. Лучше всего стихотворный текст всем известных с детства произведений.

Ситуации: опоздание на работу, объяснение по поводу отсутствия ожидаемого товара, привлечение внимания к новому виду товара, рассказ о новогодних праздниках.

Упражнение 8. Направлено на установление эмоционального контакта – «Пять добрых слов». Каждый участник на листе бумаги обводит свою ладонь и пишет свое имя. Затем листки идут по кругу, каждый может написать на ладони хорошее качество ее владельца. Листки идут по кругу, возвращаясь к владельцу.

Обратимся к описанию известных типов взаимодействия.

За многообразием попыток классифицировать все многообразие видов взаимодействий ясно прослеживается принцип их деления на противоположные виды. Наиболее распространенным является дихотомическое деление всех возможных видов взаимодействий на два противоположных вида: кооперация и конкуренция. В первом случае анализируются такие его проявления, которые способствуют организации совместной деятельности.

Во вторую группу попадают взаимодействия, так или иначе "расшатывающие" совместную деятельность, представляющие собой определенного рода препятствия для нее.

Кооперация (кооперативное взаимодействие) означает координацию единичных сил участников, их объединение (упорядочивание, комбинирование, суммирование этих сил). Показателем "тесноты" кооперативного взаимодействия является включенность в него всех участников процесса.

Конкуренция означает противоречивость потребностей, интересов, поведенческих установок в условиях общения и деятельности, направленных на общий объект. Понятно, что такое взаимодействие не способствует эффективности совместной деятельности, хотя часто может способствовать оптимизации

индивидуального стиля поведения. Чаще всего анализ конкуренции сконцентрирован на наиболее яркой ее форме - конфликте.

Надо отметить, что эффективность взаимодействия людей будет зависеть от личностных и возрастных особенностей собеседников, в частности, особенностей их характера, в котором проявляется отношение человека к другим людям, к себе, к деятельности и вещам. Основу характера открытых, доброжелательных людей составляет контактность, стремление и интерес к другим людям. В основе характера других - отчужденность и социальная изоляция. В тех случаях, когда эти особенности проявляются сильнее, чем у большинства , часто говорят об акцентуациях характера. Акцентуации характера, особенно в несовершеннолетнем возрасте, зачастую связаны с различными формами противоправного и виктимного поведения.

Акцентуации (от лат. accentus — ударение, подчеркивание) — крайние варианты нормы, при которых отдельные черты характера гипертрофированы и проявляются в форме «слабых мест» в психике индивида — избирательной ее уязвимости в отношении некоторых воздействий при хорошей и даже повышенной устойчивости к другим воздействиям[1]. Отдельные акцентуированные черты характера обычно бывают достаточно компенсировании. Однако в трудных ситуациях у человека с акцентуированным характером может возникнуть нарушение поведения. Акцентуации характера, его «слабые места» могут быть явными и скрытыми, проявляющимися в экстремальных ситуациях. Лица с личностными акцентуациями более податливы влияниям среды, более подвержены психическим травмам. И если неблагоприятная ситуация наносит удар по «слабому месту», то все поведение таких лиц резко видоизменяется — начинают доминировать особенности акцентуации (рис. 28).

Типы акцентуированных личностей еще не определены окончательно. Они описаны К. Леонгардом и у несовершеннолетних - А. Е. Личко (подробнее см. приложение 2). Однако эти авторы дают чрезмерно дробную классифика-

[1] Акцентуации характера: http://www.grandars.ru/college/psihologiya/akcentuacii-haraktera.html (дата обращения 11.10.2014).

цию акцентуаций. Мы выделяем лишь четыре типа акцентуированных личностей: возбудимый, аффективный, неустойчивый, тревожный.

В отличие от психопатий акцентуации характера не вызывают общую социальную дезадаптацию личности.

Интенсивно проявляясь в подростковом возрасте, акцентуации характера со временем могут компенсироваться, а при неблагоприятных условиях — развиться и преобразоваться в «краевые» психопатии.

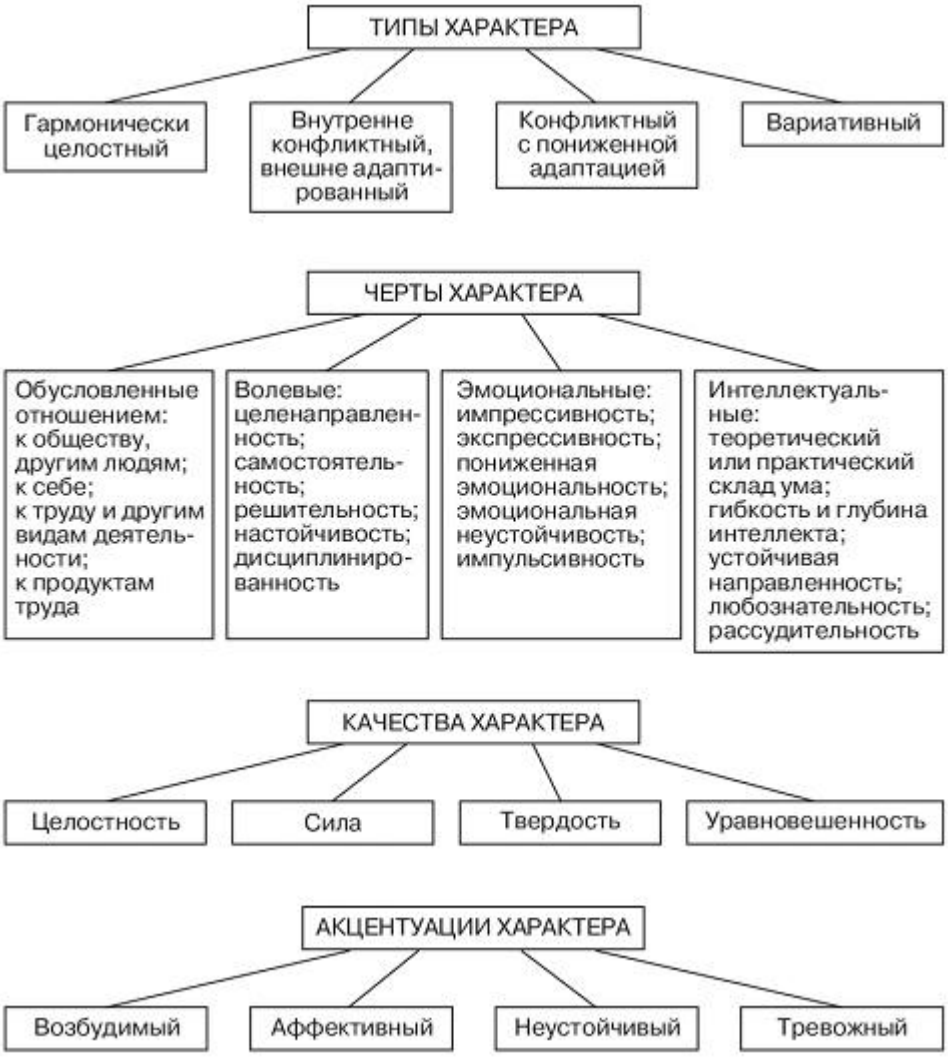


Рис. 28. Структура характера

Сотрудники дежурной части в процессе взаимодействия с гражданами различных личностных, половозрастных, этнических особенностей придерживаются общих правил конструктивного общения.

Конструктивное общение - это способность выразить свои мысли без оценок, не приписывая личной точки зрения к поведению другого человека. Это умение слушать и слышать, смотреть и видеть. Это умение управлять своими эмоциями и работать со своей реакцией на сказанное или увиденное.

В нашей жизни сложился язык негативных утверждений. Нам намного легче начать критиковать другого человека, обвинять, навешивать ярлыки или жаловаться, чем сказать доброе слово, похвалить, поощрить. А ведь слово – самая мощная энергия. Язык человека не является чем-то случайным, это его выбор (сознательный или бессознательный), отражающий состояние души. И каков человек, таковы и его слова. По речи человека можно определить систему его ценностей и угадать образ жизни. Если мысли, слова и поступки человека направлены на добро, то сам человек считается добрым. Если мысли, слова и поступки человека направлены на зло, то и сам человек – зол. Слова, как проявление мыслей, играют роль Важно научиться думать и говорить о хорошем (наши слова материализуются, а помыслы реализуются). Важно уметь использовать в своей речи как можно больше позитивных высказываний (похвалу, поощрения, высказывание добрых позитивных чувств и мыслей). Метод позитивных утверждений – это способность признать не только свою ценность и значимость, но и ценность другого человека, независимо от его взглядов, убеждений и действий. Способность позитивно общаться - это работа над собой, своими ценностями. Здесь на первый план выдвигаются позитивные слова и мысли, что помогает другому человеку ощутить его ценность. Владимир Леви по этому поводу сказал: «**Унижающий Другого признает тем самым и свою низость.** Забота о самооценке Другого, - лучший способ заботы о своей собственной…»

Как можно больше ежедневно говорите людям следующее:

Мне с вами очень хорошо работать… вместе мне с тобой хорошо

Я благодарна, что ты внимательно оценил мою трудность и помог разобраться в ней

Мне так понравилось, как ты ответил этому гражданину.

И вы сразу увидите, как меняется ваше мироощущение. Вы почувствуете себя комфортнее, счастливее, увереннее. Отношения с людьми больше не будут носить характер подводных рифов. Мы сами будем выстраивать отношения позитивно, разрешая конфликты и позволяя людям расслабиться и не переходить на повышенный тон в разговоре с нами.

Обратим внимание на тон, с которым мы общаемся с людьми. Бывает, что незаметно для нас самих, мы выстраиваем барьеры, которые автоматически закрывают двери души другого человека. К барьерам в общении относятся следующие тональности:

1. Приказ, указание, команда («Повтори еще раз …», «Говори медленнее …», «Не говори со мной таким тоном …»).
2. Предупреждение, угроза, обещание («Успокойся и я тебя охотно выслушаю», «Ты пожалеешь, если этот сделаешь …»).
3. Осуждение, критика, несогласие, оценка («Ты поступил глупо…», «Я ведь тебя предупреждала …», «А вот теперь ты на правильном пути»).
4. Брань, «ярлыки», обобщения («вы все такие …»).

Несомненно, попадая в обстоятельства, в которых эмоции разрывают душу, и промолчать просто не представляется возможным, управлять своими чувствами и помнить о «позитивных утверждениях» трудно. Но человек – существо обучаемое. Всему можно научиться, стоит только захотеть. Необходимо только практиковаться каждый день. Сделать это можно следующим образом.

Метод безоценочного суждения. Каждый неосознанно склонен оценивать, одобрять или осуждать то, о чем говорит он сам или что слышит от других. Мы не раз, скорее всего, замечали, что как только нас начинают оценивать, поправлять и корректировать, мы занимаем оборонительную позицию, что становится барьером в общении. Представим, что то же самое чувствуют и наши

собеседники. Изменим стиль суждений, и заметим, как и отношение к нам изменится. Попробуем прямо сейчас, например, без оценок, ярлыков, личного мнения и критики описать трех людей:

- Торговец неславянского происхождения на рынке

-Молодой человек весь в черном

-Бомж

В процессе описания не стоит выражать личного мнения («нравится» - «не нравится», «хороший» - «плохой», «наш» - «не наш» и т.д.), потому что все это – не факты. Факты – лишь то, что мы видим: цвет волос и глаз, качество одежды, род занятий, возраст и т.д. Опять же, если мы ежедневно будем учиться выражать суждение без оценок, наши отношения с людьми изменятся в лучшую сторону.

Не переходить с роли или проблемы на личность. Человеку легче принять замечание по делу, а не по личности. Услышав замечание, обращенное к нашей роли или функции, мы будем стараться изменить свое поведение. Но негативная оценка личности в целом вызывает агрессию, обиду или чувство безнадежности.

Вот некоторые примеры замечаний по роли и по личности:

Вы сегодня опять не сделали того, что пообещали (оценка роли)

Вы ленивый и безответственный человек (оценка личности)

В этой ситуации вы допустили ошибку (оценка роли)

У вас никогда ничего не получается (оценка личности)

Вы не сдали отчет о результатах работы на прошлой неделе (оценка роли)

Вы несерьезно относитесь к системе отчетности в нашей организации (оценка личности).

Оценка роли без перехода на личности со временем воспитает человека, заставит его выполнять свои функции правильно, безошибочно

Ты- и Я-высказывания

«Ты - высказывание» - это критика другого в форме оценки, раздачи ярлыков («ты лентяй») или приписывания мотивов («тебе не интересно»). Ты-

высказывание направленно на обвинение другого. Подобное отношение вряд ли облегчает общение или помогает достигнуть нужных результатов.

«Я – выказывание» - это описание своих чувств, ожиданий и состояния в ситуации конфликта. Я должен начинать говорить о себе, о своих чувствах, переживаниях («я потрясен …», «мне больно …», «я расстроен …»). Я должен точно назвать поведение другого, которое эти чувства вызвало («когда ты сказал это …», «ответил так …»). Не указав, что именно в поведении человека меня расстроило, я рискую быть непонятым. Я, кроме того, должен обозначить желательные изменение в поведении («мне хотелось бы, чтобы ты …»). При описании своего негативного эмоционального состояния необходимо избегать осуждения собеседника, как причины этой реакции.

Вот некоторые примеры ты- и я-высказываний:

Ты–высказывание: «Ты постоянно опаздываешь», «Ты меня не уважаешь».

Я-высказывание: «Мне сложно, когда ты приходишь поздно», «Мне показалось, что в наших отношениях не хватает уважения».

После доставления граждан в дежурную часть оперативный дежурный также обязан разъяснить доставленному лицу основания ограничения его прав и свобод, а также возникающие в связи с этим его права и обязанности, предусмотренные законодательством Российской Федерации. После этого поместить доставленное лицо в помещение для задержанных, оборудованное в соответствии с установленными правилами. В случае если выясняется неправомерность задержания или доставления лица в дежурную часть, такое лицо незамедлительно освобождается с одновременным принесением старшим дежурной смены извинений.

В процессе общения по телефону сотруднику также необходим контроль над эмоциями. Сконцентрировать свое внимание на структурировании цели звонка. Четкое представить собеседнику цель звонка. Быть внимательным к содержанию и формулированию текста сообщения. Обратить внимание на авторитетность сообщения. Четко представлять себе образа собеседника.

Трудные звонки и звонки, которые неприятно делать необходимо серьезно подготовить. Уметь выслушать и принять обоснованные претензии. Уметь сформулировать четко и предъявить требования. Принять и понять суть жалоб. Быть готовым к общению с автоответчиком.

Ситуации общения с представителями средств массовой информации также имеют определенную структуру, которая может быть предварительно продумана и подготовлена с учетом основных правил конструктивного общения.

Раздел 5. Технологии эффективного воздействия на партнера по общению в ситуациях служебной деятельности. Психологические условия эффективного осуществления сотрудниками дежурной части общения с различными категориями граждан

В реализации психотехники общения условно можно выделить два подхода - манипулятивный и актуализирующий.

Оксфордский словарь определяет манипуляцию с позиций макиавеллизма как “акт влияния на людей или управления ими или вещами с ловкостью, особенно с пренебрежительным подтекстом, как скрытое управление или обработка”. В отечественной психологической литературе манипуляция определяется как “вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведёт к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями”.[1]

[1] Цит. по: Доценко Е.Л. Психология манипуляции.- М., 1996.- С.59.

Рисунок 29. Манипулятивный подход в общении.

В отличие от этого актуализирующий подход предполагает соорганизацию взаимодействий партнёров по общению, в основе которой лежат осознание и реализация их взаимных интересов. При этом партнёры по общению выступают в качестве активных субъектов взаимодействия.

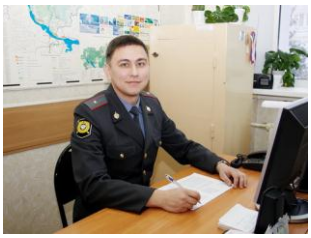


Рисунок 30. Позиция актуализатора в общении.

В реальности часто различные аспекты манипулятивного и актуализирующего уровней общения сосуществуют.

Изначально важно подчеркнуть, что даже короткую, но серьёзную беседу трудно провести без хорошо обдуманного плана. В общении выигрывает тот, у кого больше информации, лучше план и выше мастерство.

Психологическая подготовка к общению включает в себя три взаимосвязанных аспекта:

1) воспитание в себе психологических качеств, необходимых для успешного выполнения профессиональных задач;

2) приобретение знаний о беседе как ситуации социально-психологического общения, процесса восприятия человека человеком;

3) проигрывание “психологической ситуации” конкретной беседы, психологический настрой (мобилизация) на беседу.

Психологическая подготовка в данном аспекте рассматривается как активизация способностей к определенному виду деятельности. Она требует развивать, улучшать и воспитывать в себе необходимые психические качества и способности. В частности, отметим, что эффективное профессиональное общение требует хорошей памяти, внимания, наблюдательности, воображения, впечатлительности, большой собранности, психологической устойчивости, коммуникабельности, настойчивости, находчивости, быстрой реакции, значительных волевых усилий, любознательности и т.д.

Исходно важно уяснить, что общение всегда происходит где-то, когда-то и при каких-то обстоятельствах. Поэтому ведущим аспектом его подготовки является организация условий взаимодействия собеседников. Главная задача заключается в том, чтобы проконтролировать “внешние” переменные ситуации взаимодействия - пространственно-временные условия и социокультурный контекст. Для этого необходимо ознакомиться с возможностями, которыми располагают собеседники в отношении организации условий, способствующих успеху воздействия.

Под пространственно-временными условиями общения понимаются как материально-физические особенности ситуации общения: состояние и характер обстановки, в которой оно протекает; место действия, сенсорное сопровожде-

ние (особенности освещения, шумы, погода и пр.); интерьер (расстановка мебели, стиль оформления, степень свободы перемещения) и т.п., а также временные факторы: продолжительность беседы и прочее. Эти факторы создают возможности для влияния на поведение собеседника.

Социокультурный контекст включает в себя как совокупность переменных общения, задаваемых со стороны тех или иных групп (реальных или условных), так и особенности ситуации общения, определяемые культурными источниками: язык, на котором разговаривают люди (насколько хорошо собеседники им владеют); национальные и местные традиции; субкультурные нормы (запретные темы, “нехорошие” жесты, пределы шуток и пр.); стереотипы восприятия, предрассудки и прочее.

Множество взаимно пересекающихся плоскостей, на которые приходится ориентироваться в период подготовки и ведения профессионального общения, можно условно разделить на:

- макросоциальный уровень, который определяется встроенностью общающихся в широкий контекст социальных отношений, субкультурной принадлежностью партнёров по общению к социальной группе;
- микросоциальный уровень, который образуют стандартные социальные ситуации (деловые переговоры, официальная встреча, посещение друзей, краткая беседа на улице и пр.) Такие ситуации включают в себя распределение ролей, стандартные социально-ролевые предписания. Вместе с тем данный уровень предполагает анализ индивидуально-психологических особенностей личности собеседника.

Их учёт при подготовке к основному воздействию повышает вероятность возникновения у адресата определённых реакций посредством изменения его состояния; увеличивает подверженность постороннему влиянию - как правило, дестабилизировать поведение или повысить внушаемость; позволяет изолировать, обеспечить влиять без помех, что создаёт возможность тотального воздействия.В соответствии с намерениями и представлениями цели возникает возможность формулировать определённого рода воздействия, которые направле-

ны на психический мир и предполагают некоторые изменения адресата, соответствующие интересам актора.[1]

В качестве мишеней воздействия выступают психические структуры адресата. Кабаченко Т.С. предлагает различать три группы мишеней воздействия: побудители активности, регуляторы активности и психические состояния. Доценко Е.Л. расширяет перечень, включая в него когнитивные структуры и операциональный состав деятельности. Таким образом, в общем виде классификация мишеней психологического воздействия выглядит следующим образом:

- побудители активности: потребности, интересы, склонности, идеалы;
- регуляторы активности: смысловые, целевые и операциональные установки, групповые нормы, самооценка, мировоззрение, убеждения верования;
- когнитивные (информационные) структуры: знания, сведения о мире, людях, которые обеспечивают информацией человеческую активность;
- операциональный состав деятельности: способ мышления, стиль поведения, привычки, умения, навыки, квалификация;
- психические состояния: фоновые, функциональные, эмоциональные и прочие.

Хозяин кабинета должен уметь программировать пространство с учетом своих намерений и предпочтений. Он может создать посетителю уютную или неуютную атмосферу, только лишь поставив стул тем или иным образом. Например, если поставить стул напротив себя, за рабочим столом, да еще спиной к двери, то возникнет дискомфортная позиция для посетителя. За кофейным столиком в мягких крестах – удобная для посетителя позиция, однако при такой рассадке трудно закончить беседу быстро[2].

[1] Примечание автора: Под актором понимается субъект, инициирующий психологическое воздействие. Термином “адресат” обозначается лицо, выступающее в качестве объекта этого воздействия.

[2] Невербальная коммуникация: web-local.rudn.ru/web-local/prep/rj/files.php?f=prep (дата обращения 11.10.2014).

Основной задачей конструктивного общения сотрудника полиции с гражданами является установление психологического контакта.

Межличностное общение всегда подчиняется определенным психологическим закономерностям: общения как процесса, общения как деятельности, общения как межличностного взаимодействия, общения как непрерывного активного динамического процесса, общения как противоречивого конфликтного процесса, общения как мотивированного процесса, общения как процесса, обусловленного поло-возрастными, социальными, психологическими, социально-психологическими, временными, пространственными, индивидуально-психологическими характеристиками.

Исходное значение понятия контакта (психологического, межличностного) проистекает от латинского слова contactus, которое указывает на прикосновение, прикасание. Метафорически контакт может быть описан как встреча, объятия, создание общей границы двух систем, “подключение стыковочных узлов”.

Функциональное назначение контакта состоит в формировании устойчивой межличностной связи путём непрерывного обмена личностно значимой информацией. Наличие такого обмена создаёт взаимную зависимость вступивших в контакт людей и их взаимную ответственность за сохранение образовавшегося динамического единства, новой общности.

Инструментальное значение контакта заключается в создании условий для передачи информации по каналам связи. При этом важно, между какими частями внутреннего мира устанавливается контакт: глубокими или поверхностными, собственно личностными (душевный контакт) или ролевыми (деловой контакт), сенсорными или смысловыми и т.п. От этого зависит, какой вид информации может быть передан, и характер складывающихся отношений.

В общем виде под психологическим контактом может пониматься ситуативное состояние взаимоотношений между общающимися лицами, характеризующееся достижением взаимопонимания и снятием барьеров при общении в

целях получения информации или совершения каких-либо действий, значимых для успешного решения стоящих перед ними задач.

Содержательное раскрытие психологического контакта и его конкретизация состоит в описании уровней контакта. Традиционно выделяют:

сенсорные формы контакта, к которым относят телесный контакт, составляющий основу метафоры прикасания (он в разных своих проявлениях варьируется от лёгкого прикосновения до бурных объятий, от поцелуев до ударов и уколов), а также зрительный и слуховой контакты;

эмоциональный контакт, который заключается в сопереживании, восприятии эмоций партнёра как существенных элементов ситуации, вхождение в эмоциональный резонанс с партнёром по общению;

операциональный контакт, предполагающий понимание смыслов выполняемой другим человеком работы, значение используемых при этом средств, подачу эффективной обратной связи ему об этом;

предметный контакт, суть которого определяется пониманием того, на что указывает партнёр и следование его указаниям;

личностный контакт, как понимание индивидуальных смыслов, вложенного в них отношения человека к теме, мысли, поступку и прочему;

духовный контакт, который состоит в объединении на основе высоких смыслов и ценностей.

Выделяют также иные формы и уровни контакта.[1] Важно подчеркнуть, что *данные уровни адресуются к различным пластам психики человека.* В самом контакте эти пласты актуализируются и объединяются с такими же у партнёра, образуя совместное контактное поле. Только через такое объединение эти пласты становятся доступными для воздействия.

С момента установления контакта между общающимися устанавливается психологическое пространство взаимодействия.

[1] Более подробно см.: Доценко Е.Л. Психология манупуляции.- М., 1996.

Для описания статики и изменений, происходящих в психологическом пространстве взаимодействия могут быть использованы понятия: территория, пристройка, дистанция. Каждое из этих понятий отражает различные аспекты рассматриваемого пространства, управление которыми составляет важную часть арсенала психологического воздействия.

Под территорией понимается часть межличностного пространства, которую тот или иной партнёр считает своей. Поэтому всякое психологическое воздействие с неизбежностью означает вступление на чужую психологическую территорию. Это вступление может быть результатом приглашения, насильственного вторжения или тайного проникновения.

Пристройка - термин, обозначающий вертикальную составляющую психологического пространства взаимодействия. Он отражает взаимное “расположение” партнёров по общению. Самые очевидные примеры связаны с ролевыми позициями. Тот, кто стремится доминировать, тот занимает (или стремится занять) пристройку сверху, предоставляющую большие для этого возможности. Внешне пристройка сверху может выглядеть как поучение, совет, порицание, замечание, высокомерные или покровительствующие интонации.

Симметричная пристройке сверху позиция - пристройка снизу, которая означает тенденцию к покорности и послушанию. Она проявляется как просьба, извинение, оправдание, виноватая или заискивающая интонация и другие демонстрации зависимости и подчинения.

Пристройка на равных - отсутствие пристроек сверху или снизу, стремление к сотрудничеству, информационному обмену, соревнованию. Для неё характерны повествовательные интонации, вопросы и т.п.

Дистанция - функция от межличностных преград, стоящих на пути сближения людей. Такими преградами могут быть как барьеры общения смыслового, духовного и иного характера, так и внешние физические барьеры, если они играют роль эквивалентов психологических преград (стол, скрещенные руки, нога на ногу, паузы, перевод разговора на другие темы и пр.) В реальности постоянное существование многообразия преград различного характера обуслов-

ливает то, что абсолютно полного объединения практически не бывает, а дистанция существует всегда.

Традиционно различают два основных вида слушания: рефлексивное и нерефлексивное.

Нерефлексивное слушание состоит в умении молчать. Оно предполагает минимальное вмешательство в речь собеседника при максимальной сосредоточенности на ней. Следовательно, чтобы овладеть нерефлексивным слушанием, надо учиться *внимательно молчать*, демонстрируя понимание, доброжелательность и поддержку. Такой приём облегчает для говорящего процесс самовыражения и помогает слушающему лучше понять смысл высказываний. Оно используется в таких случаях общения, когда:

- один из собеседников глубоко взволнован;
- желает высказать своё отношение к тому или иному событию, хочет обсудить наболевшие вопросы;
- испытывает трудности в выражении своих проблем;
- собеседнику трудно выразить, облечь в слова то, что он хочет рассказать;
- приёмы нерефлексивного слушания оказываются полезными при беседах с застенчивыми, неуверенными в себе людьми.

Однако такое слушание не всегда бывает уместным. Оно может стать барьером общения, поскольку молчание можно принять за знак согласия. Нерефлексивное слушание порой ошибочно истолковывается как принятие позиции оппонента. Следует иметь ввиду и то, что некоторые собеседники не имеют достаточного желания высказывать собственное мнение, другие, напротив, ждут активной поддержки, одобрения своим словам. Кроме того, нерефлексивное слушание вызывает длительные паузы, что может восприниматься как незаинтересованность или несогласие. Наконец, оно может спровоцировать излишне разговорчивых или впечатлительных людей на описание интересных, любопытных и пр., с их точки зрения, но второстепенных по сути, факторов, обстоятельств.

В таких случаях рекомендуется применять рефлексивный вид слушания. Суть его заключается в активном вмешательстве в речь собеседника, в оказании ему помощи выразить свои мысли и чувства, в создании благоприятных условий для общения. В обеспечении правильного и точного понимания собеседниками друг друга.

Ещё один важный принцип эффективного слушания сформулирован следующим образом: “Покажи говорящему, что ты его понимаешь”. Чтобы реализовать этот принцип, рекомендуется использовать различные приёмы рефлексивного слушания. Можно обратиться к говорящему за уточнениями (Я Вас не понял; Что Вы имеете ввиду?) Целесообразно сформулировать мысли говорящего своими словами, чтобы уточнить сообщение (Как я Вас понимаю..; По Вашему мнению...; Другими словами, Вы считаете, что...) Иногда необходимо понять и повторить чувства говорящего (Мне кажется, что Вы чувствуете...; Вы, вероятно, расстроены...) Можно использовать и так называемый приём резюмирования, подытоживая основные идеи и чувства говорящего (То, что Вы сказали, может означать...; Если теперь обобщить сказанное Вами, то...)

Эти приёмы создают уверенность в правильном восприятии сообщения, особенно в ситуациях, когда между собеседниками есть разногласия, отсутствует единая точка зрения, назревает конфликт. Кроме того, внимательно выслушивая своего собеседника (оппонента) и переспрашивая его, уточняя его позицию достигаются следующие цели: во-первых, собеседник (оппонент) не сможет возразить, что его “неправильно поняли”, что он “этого не утверждал”; во-вторых, спорящий своим внимательным отношением к мнению собеседника (оппонента) завоёвывает симпатии среди тех, кто наблюдает за спором, беседой; в-третьих, слушающий, переспрашивая, выигрывает время для того, чтобы обдумать свои собственные возражения, что также немаловажно.

Следует обратить внимание и на ещё один принцип эффективного слушания: “Не давай оценок, не давай советов”. Оценки и советы, даже если они даются из самых лучших побуждений, обычно ограничивают свободу высказываний. А это может снизить активность участников диалога, оказать давление

на мнение присутствующих и в результате помешать эффективному обсуждению проблемы.

В качестве основных приёмов и рекомендаций эффективного слушания могут выступать следующие:

- Не принимайте молчание за внимание. Если собеседник молчит. То это не означает, что он слушает. Он может быть погружён в собственные мысли.
- Будьте физически внимательными. Повернитесь лицом к говорящему. Поддерживайте с ним визуальный контакт. Убедитесь в том, что ваша поза и жесты говорят о том, что вы слушаете.
- Не притворяйтесь, что слушаете. Как бы вы не притворялись, отсутствие интереса и скука неминуемо проявятся в выражении лица или жестах.
- Дайте собеседнику время высказаться. Сосредоточтесь на том, что он говорит. Старайтесь понять не только смысл слов, но и выводы собеседника.
- Не перебивайте без надобности.
- Если вам необходимо перебить кого-нибудь в серьёзной беседе, помогите затем восстановить прерванный вами ход мыслей собеседника.
- Не делайте поспешных выводов. Это один из главных барьеров эффективного общения. Воздержитесь от оценок и постарайтесь понять точку зрения собеседника или ход его мыслей до конца.
- Не будьте излишне чувствительны к эмоциональным словам. Слушая сильно взволнованного собеседника, не поддавайтесь воздействию его чувств, иначе можно пропустить смысл сообщения.
- Если собеседник уже высказался, повторите главные пункты его монолога своими словами и поинтересуйтесь, то ли он имел ввиду. Это поможет избежать неясностей и недопонимания.
- Не заостряйте внимания на разговорных особенностях собеседника.

В целом необходимо выработать у себя готовность выслушивать мнение оппонента и учитывать его во время обсуждения. Такая психологическая уста-

новка поможет вам наладить контакт с оппонентом, понять его точку зрения, вникнуть в суть разногласий между вами.

Привлекательность коммуникатора влияет на эффективность его убеждающих высказываний. Термином «привлекательность» обозначается несколько качеств. Это и красота человека, и сходство с нами: при наличии у коммуникатора либо того, либо другого информация кажется слушателям более убедительной.

Социальный статус, компетентность и наличие авторитета. Доверие к тому, что сообщается человеком, зависит от его статуса и наличия у него авторитета. В одном эксперименте в трех группах педагогов была проведена беседа о школьном образовании в одной из стран Африки. Беседы проводил один и тот же человек, который в первой группе был представлен как учитель физкультуры, поработавший в африканской школе, во второй группе — как работник районо, бывший в командировке в этой стране, а в третьей группе — как доцент педагогического института, занимающийся изучением образования в Африке. Несмотря на то, что содержание беседы было во всех группах одинаковым, отзывы слушателей в группах были разными. Как глубоко раскрывшее проблему было оценено выступление «доцента», а выступление «учителя физкультуры» слушатели расценили как болтовню о том, в чем он не разбирается. Оценки выступления «работника районо» заняли промежуточное место[1].

В деловой коммуникации большое значение имеет ***визуальный контакт***. Благодаря глазам человек получает более 80% информации. ***Взгляд,*** его направление, частота контакта глаз – один из компонентов невербального общения. По этой причине наличие или отсутствие визуального контакта, направленность взглядов, их продолжительность влияют на характер речевого поведения собеседников, эффективность делового общения.

Психологи подсчитали, что люди смотрят друг на друга вовремя беседы в среднем от 30 до 60% времени. Если два человека во время делового разговора смотрят друг на друга больше 60% времени, то их, скорее всего, больше инте-

[1] Ильин Е.П. Психология доверия / Е.П.Ильин. – М.: Питер, 2013.

ресует личность партнера, чем предмет контакта. Интересно, что разговор кажется людям более приятным и полезным, если говорящий смотрел на слушающих столько же времени, сколько они на него. Если человек во время общения чаще смотрел на слушателей, чем они на него, общение оценивалось как менее положительное.

Частота и продолжительность взгляда зависит от множества *факторов*.

Статус собеседников. Установлено, что собеседники с очень высоким статусом довольно редко смотрят друг на друга. Люди часто смотрят на того, чей статус выше их собственного, и значительно реже – на человека со статусом ниже своего.

Отношения между собеседниками. Стремящиеся к сотрудничеству *партнеры* смотрят друг на друга дольше, их взгляды свидетельствуют о доверии, симпатии, честности. *Конкуренты* бросают короткие частые взгляды, т.к. стараются угадать намерения партнера, не отказываясь при этом от собственных намерений.

Намерения собеседников. Избегает смотреть в глаза партнер, склонный к неискренности, обману, фальши. Обычно его взгляд скользит по лицу. Если человек нечестен, скрывает что-то, его глаза встречаются с глазами собеседника менее чем в течение одной трети части времени общения. Если один партнер смотрит на другого слишком часто и долго, то это означает: 1) собеседник очень привлекателен (зрачки при этом расширены); 2) враждебное отношение к собеседнику, желание бросить вызов (зрачки при этом сужены).

Степень готовности высказывания. Направленность взгляда делового партнера может быть связана с процессом формулировки высказывания. Когда высказывание только осмысливается, партнер смотрит в сторону, «в пространство». Когда высказывание сформулировано, взгляд переключается на собеседника.

Содержание разговора. Если во время деловой беседы речь идет о сложных или неприятных вещах, партнеры меньше смотрят на собеседника. В таких случаях лучше воздержаться от визуального контакта, что является выражени-

ем вежливости и понимания эмоционального состояния собеседника. И наоборот, настойчивый взгляд в этом случае воспринимается как вмешательство в переживания человека. Когда трудность преодолевается, на собеседника смотрят чаще и дольше.

Пол собеседников. Женщины смотрят на других людей в среднем дольше, чем мужчины. В то же время женщины дольше смотрят на партнеров-женщин, чем на партнеров-мужчин. Мужчины, со своей стороны, также гораздо дольше смотрят в глаза партнерам-мужчинам, чем женщинам. Интересно, что женщины в процессе общения дольше смотрят на тех, кому они симпатизируют. Мужчины, наоборот, дольше смотрят на тех, кто им симпатизирует.

Условия коммуникации. Психологи отмечают, что люди склонны больше смотреть на говорящего тогда, когда он находится на некотором расстоянии. Чем ближе деловые партнеры находятся друг к другу, тем больше они избегают визуального контакта, и наоборот.

Индивидуальные особенности. Длительность взгляда зависит от степени общительности и абстрактности мышления. Общительные и уверенные в себе люди смотрят на партнеров пристальнее и дольше, чем замкнутые, застенчивые, стеснительные собеседники. Психологи считают, что абстрактно мыслящие люди стремятся к большему контакту глаз, могут смотреть в упор, концентрируя взгляд в одной точке.

О психологическом и эмоциональном состоянии партнера может говорить величина его зрачков: они расширяются при позитивных установках, сужаются при негативных.

Сотруднику необходимо смотреть в глаза партера, демонстрируя *решительный, твердый, открытый взгляд*. При этом взгляд «блуждает» от одного зрачка к другому, т.к. тот, кто смотрит лишь в один глаз партнера, смотрит вызывающе, что может быть неприятным для собеседника. С помощью глаз передаются самые точные и открытые сигналы невербальной коммуникации, поэтому очень важно во время делового контакта контролировать выражение своих глаз.

В профессиональном общении необходимо придерживаться целого ряда правил визуального взаимодействия. Не рекомендуется долго и пристально рассматривать незнакомых людей, однако нельзя и не замечать их. Нужно проявлять так называемое «вежливое невнимание», т.е. смотреть на них ровно столько времени, сколько необходимо для того, чтобы дать понять, что их увидели. Во время разговора можно без перерыва смотреть друг другу в глаза не более 10 секунд. Это происходит перед началом разговора или после первых слов одного из собеседников. Постоянный взгляд может мешать собеседнику сосредоточиться. Замечено, что говорящий отводит взгляд, если не хочет, чтобы его перебили или он не уверен в правоте того, что говорит. По завершении своей речи говорящий, как правило, сморит прямо в глаза собеседнику, как бы сообщая: «Я все сказал, теперь Ваша очередь». Взгляд нужно тренировать и правильно выбирать. В зависимости от обстоятельств можно выделить: *Деловой взгляд*, направленный в центр лба и не опускающийся ниже глаз собеседника; используется во время беседы, переговоров, консультирования, когда люди сидят напротив друг друга. *Светский взгляд*, направленный на треугольник, образованный глазами и ртом говорящего. *Социальный взгляд*, охватывающий лицо, шею, верхнюю часть грудной клетки; используется при деловых встречах, презентациях, пресс-конференциях, когда в коммуникации участвует небольшая группа (15-20 человек). *Интимный взгляд* скользит от глаз вниз по телу и обратно; не допустим в профессиональном общении, уместен лишь при неформальных контактах. Таким образом, при деловом взаимодействии визуальный контакт имеет немаловажное значение. Для конструктивного делового общения рекомендуется теплый, доброжелательный, открытый и успокаивающий взгляд.

При жестикуляции в профессиональном общении следует придерживаться ряда правил, которые сформулировал специалист по искусству общения Поль Сопер:

Жесты должны быть непроизвольны.

Прибегайте к жесту по мере ощущения потребности в нем.

Не прерывайте жест на «полпути»: если начали поднимать руку, не останавливайтесь.

Жестикуляция не должна быть непрерывной. Управляйте жестами. Помните, что жестикуляция – элемент равновесия всей позы. Жест не должен отставать от подкрепляемого им слова.

Вносите разнообразие в жестикуляцию.

Помните: чем старше аудитория, тем сдержаннее должна быть жестикуляция.

Среди жестов встречаются так называемые ***механические, или манеризмы***, которые производят неблагоприятное впечатление на собеседника, мешают слушать, надоедают и даже вызывают раздражение.

К жестам, от которых нужно избавляться, относятся следующие: 1) человек почесывается, трогает себя за нос, дергает за ухо; 2) поправляет волосы или одежду, например, мужчина поправляет галстук или женщина одергивает юбку; резким движением откидывает назад голову, отбрасывая волосы со лба; 3) подергивает плечом; 4) комкает платок или вертит что-то находящееся у него в руках (ручку, пуговицу); 5) покачивается вперед-назад или из стороны в сторону; 6) нервно смеется или все время улыбается; 7) морщит нос, лоб; таращит глаза, хмурится.

Таким образом, в профессиональном общении не может быть случайных жестов и поз, они должны соответствовать требованиям делового этикета и способствовать повышению эффективности делового взаимодействия.

Влияние на партнера с помощью кинестетических средств

Заметив какие-либо негативные позы или жесты, нужно постараться повлиять на партнера так, чтобы его состояние или настроение изменилось. Если есть возможность выбора места за столом переговоров, лучше не садиться друг против друга, а использовать угловое расположение. Это снижает ощущение конфронтации, неизбежное при расположении напротив, позволяет наблюдать за положением рук и ног партнера.

Установлено, что в процессе общения происходит невольное неконтролируемое подражание позам и жестам собеседника, особенно при положительном отношении к партнеру. В процессе разговора поза подражания свидетельствует о добром отношении к собеседнику или о подчиненности ему. Человек принимает ее невольно. Но можно сделать это и сознательно. Прием «отзеркаливания» позы и жестов даст возможность собеседнику почувствовать себя спокойнее, увереннее, ему будет легче разговаривать.

Еще лучше – побудить партнера подражать себе. Это необходимо, если собеседник напряжен и насторожен.

Зная, что информация лучше усваивается, когда собеседник смотрит в глаза, можно использовать ручку, расположив ее на линии, которая соединяет ваши глаза и глаза партнера по общению.

Необходимо развивать и совершенствовать ***умения применять психолого-педагогические приемы воздействия в сложных, конфликтных ситуациях общения с гражданами.*** Подобные ситуации являются наиболее типичными для деятельности сотрудников органов внутренних дел, поэтому весьма важным становится формирование у сотрудников умения нейтрализовать конфликтную ситуацию, обучение их способам разрешения конфликтов.

Культура речи характеризует уровень развития полицейского обязывает придерживаться определённых норм и правил в разговоре с другими людьми. Чем культурнее человек, тем его словарь шире. Пользуясь этим арсеналом, он способен точно выражать свои мысли. Хорошо владея языком, вы всегда выберете именно то слово, которое в данном контексте окажется самым точным. Недопустимо употребление грубых, вульгарных слов, бравирование жаргоном, которое встречается иногда и у толковых, думающих и тянущихся к культуре людей. Это происходит от того, что словесный мусор, небрежная и неопрятная речь превращается в привычку, если от неё не избавиться вовремя. Полезно знать язык тех, против кого вы боретесь, жаргон воров, хулиганов, спекулянтов. Знать, чтобы понимать, чтобы легче было бороться с ними, но **разговаривать их языком — значит унизить себя, опуститься до их уровня.**

Необходимо избегать слов, не несущих никакой смысловой нагрузки, так называемых слов-паразитов: «значит», «так сказать», «понимаешь», «вот» и т.д. Употребляемые не в своём собственном смысле, а как средство, заполняющее паузы между словами, они уродуют речь, мешают её воспринимать, более того — указывают на косноязычие говорящего.

Общение с людьми предполагает не только возможность высказаться, но и **обязанность выслушать собеседника**, вникнуть в его мысли и чувства, понять их. Поэтому культура разговора предполагает ещё и умение слушать, слушать внимательно и терпеливо, даже тогда, когда вам рассказывают не особенно интересные вещи. Ни в коем случае нельзя прерывать собеседника грубыми фразами, такими, как «неправда», «вы ничего не смыслите в этом», «это ясно как божий день», «каждому ребёнку это известно», «вы тут загибаете» и т. д. Ту же мысль можно выразить вежливо, не оскорбляя другого, например: «простите, но я с вами не согласен», «мне кажется, что вы неправы», «я придерживаюсь иного мнения» и т. д. Совершенно безнадёжно добиваться внимания, стараясь перекричать собеседника. Большая река течёт спокойно, умный человек не повышает голоса, гласит восточная мудрость. Недаром опытные ораторы на больших совещаниях начинают говорить подчёркнуто тихо — это заставляет вслушиваться в их речь.

В речи сотрудника органов внутренних дел исключается использование нецензурной брани, сквернословия и выражений, подчёркивающих негативное, презрительное отношение к людям. Последние научные данные говорят о том, что ненормативная лексика изменяет структуру ДНК в организме и отражается на здоровье человека.

Эффективность деятельности сотрудников во многом зависит и от умелого использования определенных методов психолого-педагогического воздействия на людей, таких как убеждение, внушение, принуждение, стимулирование. У сотрудников должны вырабатываться и навыки использования различных тактических приемов поведения в ситуации конфликтного поведения, в том числе и использования конфликтной ситуации в оперативных целях.

Большинство встречающихся нам людей можно разделить на две группы —**адекватные и неадекватные**.

Разница понятна — **с адекватными можно разговаривать**, их можно в чём-то убедить, их можно уговорить отказаться от плохих намерений или нецелесообразного поведения. *Их поведение можно предсказать*. С неадекватными это практически невозможно для обычного человека, неподготовленного к общению в ними. Неадекватных людей может более-менее предсказать и уговорить профильный и очень хороший специалист: психолог, психотерапевт, психиатр, например, профессиональный конфликтолог, может быть, и т.п.

Неадекватные люди — это люди **в изменённом состоянии сознания**. Это не только психически больные люди, часто это люди в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в крайних состояниях возбужденного сознания — эйфория от победы любимой команды или ярость от её поражения, сексуальное возбуждение (похоть), «зов толпы» (когда толпа делает то, что ни один из её участников по отдельности бы не сделал) и т.п.

Именно изменённое состояние сознания не позволяет разговаривать с неадекватным человеком. У него воспринимаемая информация проходит через «кривое зеркало», искажающее контуры реального объекта до неузнаваемости. Поэтому его практически невозможно предсказать и переубедить — несмотря на все наши усилия, он увидит и услышит совершенно не то, что мы демонстрируем или говорим. И действовать будет так, как мы не сможем себе представить.

Многие не раз слышали термин «неадекватное поведение» и, не вникая в тонкости этого понятия, всегда связывают его с нарушением умственной деятельности человека. Говоря проще, неадекватно ведущих себя людей мы считаем психически больными или шизофрениками. В некоторой степени, такое суждение справедливо, но проблема не в том, как мы называем то или иное проявление болезни окружающих нас людей, а в нашей реакции и понимании необходимости оказания своевременной помощи таким людям.

Так что же это такое - неадекватное поведение, в чем оно выражается, насколько опасно для больного и окружающих? Нужно ли обращаться за помощью к психиатрам, и каких результатов можно ожидать от лечения в случае неадекватного поведения человека?

Первое, о чем необходимо знать, неадекватное поведение - это видимое проявление уже имеющихся или появляющихся серьезных психических заболеваний. Так же не следует забывать и о том, что понимание термина «неадекватное поведение» на бытовом уровне не всегда соответствует реальному наличию какого либо психического заболевания у человека, по отношению к которому мы его применяем. Это очень важный и заслуживающий внимания аспект. Беспочвенное, незаслуженное или бездумное обвинение человека в неадекватном поведении может иметь весьма неприятные, а порой, и непредсказуемые последствия. В современных условиях неадекватным часто называют того человека, чье мышление и поведение просто не тождественно представлению того, кто его так называет.

Как проявляется неадекватное поведение? Неадекватное поведение может проявляться в устойчивой, ярко выраженной агрессии по отношению к окружающим. На самом деле агрессивность свойственна каждому человеку, она необходима и порой бывает полезна. Так, например, без умеренной агрессии сложно продвигаться по службе, сосуществовать в человеческом социуме. Подавляя здоровую агрессию, мы часто блокируем какие-то жизненно важные действия и решения.

Но агрессией может быть и реакция на боль, обиду, раздражение. Если именно такой вид агрессии, нездоровый вид, преобладает - возникают проблемы в психической сфере и личностных отношениях. Доминирующее агрессивное поведение может быть направлено на себя, окружающих, причем, нередко без разбора тем самым, принося разрушение личности, семье, близким. Часто

приступ агрессии накатывает, как волна, а, отхлынув, сильно истощает организм и редко оставляет сожаления, вину. В этом случае агрессию нужно лечить.

Взрослые, осознающие изменения в своем поведении, поддаются лечению, как правило, быстрее и эффективнее, но приступам агрессии сильно подвержены и подростки. Иногда они словно провоцируют взрослых на крики и побои. Правильное поведение взрослых - достаточное внимание к подростку и периодическое консультирование со специалистами, поможет сохранить его личность и предотвратить становление патологии в самом развитии. При излечении агрессии, специалист и пациент, в первую очередь, должны достигнуть двух основных результатов: снижения агрессивности в целом и профилактики агрессивности в будущем.

Учитывая ритм современной жизни, дисбалансы в питании, временные смещения и многие другие негативные факторы - неудивительно, что в организме человека происходят расстройства. Душевные разлады, агрессия, бессонница, депрессия со временем закрепляются, постепенно усиливаясь в десятки раз. Нездоровая, чрезмерная агрессивность - это та же болезнь.

Неадекватное поведение может проявляться также в проявлении болезненной, не обусловленной характером человека замкнутости и резким сужением круга интересов. Навязчивыми, не имеющими здравого объяснения действиями, проведением каких-либо ритуалов не связанных с религиозными убеждениями, в рассуждениях, не имеющих отношения к окружающей действительности и многими другими симптомами. Все вышеперечисленные признаки могут быть проявлением уже имеющихся или развивающихся форм таких серьезных психических заболеваний как шизофрения (психозы). В некоторых случаях, причиной устойчивого неадекватного поведения могут быть запущенные формы тяжелых депрессий.

Способы воздействия на неадекватного человека:

1. привести его в адекватное состояние,

2. направить внимание на что-то другое.

Первый способ работает только тогда, когда человек *в принципе адекватен*, но в данную минуту его адекватность ушла куда-то далеко, а им завладело какое-то иное чувство, его желание непреодолимо (собственно, именно этим он отличается от нормального человека, который может в такой ситуации остановиться). Это желание может растормозиться не только из-за психических нарушений, но и под действием алкоголя или наркотиков, социального влияния.

Если отбить (порой в прямом смысле) желание, то человек возвращается в адекватное состояние и с ним можно разговаривать. То есть суть первого способа — вывести человека из изменённого сознания в обычное: протрезвить, успокоить, сбить доминирующее желание, отделить от толпы и т.п.

Второй способ — **перевод внимания** — работает как с временно, так и стабильно неадекватными людьми, страдающими психической патологией.

Дело в том, что если внимание неадекватного человека «обрубить» резко, он может впасть в совершенно неконтролируемую ярость. Скорее всего, именно это произошло с убийцей из Перми. Он начал приставать к женщинам с предложением интима, и когда его закономерно послали, достал нож и начал резать.

Чтобы такого не случилось, нужно мягко и настойчиво перенаправить внимание неадеквата в другую сторону. Внушить ему мысль, что он может получить то, чего желает, но не здесь, не сейчас. Соглашаться с ним, но вести его в нужную нам сторону. Как в единоборствах отводят сильный удар плавным движением руки, всего лишь слегка корректируя его траекторию.

Вопросы для обобщения учебного материала:

1. Дайте понятие об общении, назовите особенности профессионального общения.
2. Каковы основные закономерности общения сотрудника органов внутренних дел с гражданами при их обращении в дежурную часть?

3. Что входит в основы эффективной саморегуляции сотрудника дежурной части после дежурства ?

4. Каковы психологические особенности общения сотрудника дежурной части с лицами, доставленными в дежурную часть в алкогольном, наркотическом опьянении, с психическими расстройствами.

5. Требования к профессиональным и личным качествам сотрудников дежурных частей.

ТЕСТЫ ВХОДНОГО (ВЫХОДНОГО) КОНТРОЛЯ

Что такое «профессиональное общение сотрудника органов внутренних дел»

а) общение сотрудника ОВД с коллегами на работе, вне работы с целью качественного совместного решения служебных задач;

б) общение сотрудника со всеми в течение рабочего дня с целью обмена информацией, необходимой для своевременного и качественного выполнения служебных задач;

в) общение, нацеленное на решение служебных задач, нацеленное на поиск необходимой информации, установление контакта с гражданами, проведение с ними разъяснительной и профилактической работы, выполнение анализа криминальной ситуации и ее динамики во время оперативных совещаний, оформление процессуальной документации в соответствии с заданными показателями;

г) разновидность специально организованного в служебной деятельности взаимодействия людей (руководителей и подчиненных, работников, равных по должностному положению, сотрудников и граждан, сотрудников и правонарушителей), содержанием которого являются познание личности собеседника, обмен информацией и влияние участников коммуникации друг на друга с целью решения правоохранительных задач

Конструктивное общение предполагает:

а) умение управлять своими эмоциями

б) умение выделять конструкты, темы, приоритетные требованию начальника

в) умение не включаться глубоко в проблемы собеседника

Саморегуляция сотрудника полиции предполагает:

а) умение сотрудника управлять своими состояниями

б) умение сотрудника регулировать настроение гражданина в общении

в) умение сотрудника квалифицированно решать служебные задачи

Высший нравственный смысл служебной деятельности сотрудника состоит:

а в защите человека, его жизни и здоровья, чести и личного достоинства, неотъемлемых прав и свобод;

б) в соблюдении законодательства Российской Федерации;

в) в исполнении своих должностных обязанностей;

г) в исполнении приказов и распоряжений непосредственного начальника.

Каковы основные правила профессионального общения сотрудника дежурной части с гражданами?

а) в поддержке корпоративной солидарности и стремлении скрыть ошибки и безответственность коллег;

б) в проявлении ответственности за собственные поступки и поступки своих коллег;

в) в порядочности по отношению к гражданам и стремлении защитить их безопасность, права и интересы;

г) в равнодушии к человеческой беде иначе со временем можно впасть в депрессию или в агрессию к людям.

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ

ДЛЯ ЗАКРЕПЛЕНИЯ ИЗУЧЕННОГО МАТЕРИАЛА

1. Понятия «общение» и «коммуникация».
2. Структура общения (Г.М. Андреева, Б.Ф. Ломов).
3. Функции общения (Л.А. Карпенко).
4. Эффекты межличностного восприятия в общении (первичности, новизны, ореола).
5. Явление стереотипизации.
6. Каузальная атрибуция.
7. Внутренние и внешние барьеры непонимания в общении и их преодоление.
8. Характеристика речевых средств общения.
9. Паралингвистика и экстралингвистика.
10. Обратная связь в межличностном общении.
11. Стиль общения как фактор успешности.
12. Составляющие коммуникативной культуры.
13. Рефлексивный и нерефлексивный стили слушания.

14. Приемы профессионального слушания.
15. Характеристика невербального канала общения.
16. Основы проксемики, такесики, кинесики.
17. Оптико-кинетическая система знаков в общении.
18. Лицо как главный источник психологической информации.
19. Визуальный контакт в общении.
20. Аттракция и факторы ее возникновения.
21. Трансактный анализ Э.Берна.
22. Манипуляции в общении и их характеристика.
23. Психологические уловки в общении.
24. Психотехнология создания доверительных взаимоотношений.
25. Социальный интеллект в общении.
26. Социальная компетентность и общение.
27. Влияние на общение самоотношения и самооценки.
28. Мотивация общения и взаимодействия.
29. Факторы доверительного общения.
30. Психологические механизмы одиночества.
31. Аутистичность и отчужденность.
32. Личность как субъект затрудненного и незатрудненного общения.
33. Модель структуры отношений субъекта затрудненного и незатрудненного общения.
34. Поведение субъекта затрудненного и незатрудненного общения.
35. Источники агрессивности.
36. Закономерности агрессивного поведения и взаимодействия.
37. Типы личности и совместимость.
38. Авторитарный, манипулятивный, зависимый стили общения.
39. Дефектное общение.
40. Основные характеристики профессионального общения сотрудников дежурной части.

41. Основные трудности профессионального общения сотрудников дежурной части.

42. Основные этапы или стадии профессионального общения сотрудников органов внутренних дел.

43. Сущность методики контактного взаимодействия сотрудников органов внутренних дел в условиях затрудненного общения.

44. Факторы общественной жизни, влияющие на психологически устойчивое поведение человека в повседневной и экстремальной ситуации .

45. Основные требования, предъявляемые к психологической подготовке сотрудников дежурной части.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В данном учебном пособии рассмотрены основы психотехники общения сотрудников органов внутренних дел с гражданами при их обращении в дежурную часть. Знание психологических закономерностей профессионального общения - одно из необходимых условий повышения профессионального мастерства сотрудников дежурной части и органов внутренних дел в целом.

Анализируя особенности профессионального общения сотрудников органов внутренних дел с гражданами можно прийти к следующим выводам:

1) различные особенности профессионального общения обусловлены деятельностными, личностными, половозрастными и этническими особенностями граждан и самих сотрудников;

2) содержательные и формальные характеристики профессионального общения вызваны его функциональными характеристиками и социально-психологическими условиями и факторами;

3) сотрудники дежурной части должны проходить специальное, в том числе психологическое обучение, быть квалифицированными, обладать необходимым опытом и знаниями и иметь соответствующую практическую подготовку в профессиональном общении с гражданами различных категорий;

4). сотрудники дежурной части в процессе профессионального общения с гражданами различных категорий должны следовать наиболее общим психологическим закономерностя, механизмам, принципам и правилам служебного общения, а также понимать специфику той или иной категории граждан, обратившихся в дежурную часть;

5) целесообразной является организации специализированных семинаров, конференций и курсов в рамках которых лица ответственные за деятельность дежурной части будут приобретать необходимые знания о создании на местах организационных условий, обеспечивающих психологическую безопасность деятельности своих сотрудников и граждан, обращающихся в дежурную часть.

Психологию готовности отдельного сотрудника дежурной части и всего личного состава ОВД к действиям в повседневных и экстремальных условиях служебной деятельности надо рассматривать как процесс относительно быстрой активизации и мобилизации профессионального и личностного опыта работника, способности быть психологически надежным в любой внештатной ситуации.

Такая подготовка достигается с помощью различных методов и способов работы и общения с людьми, построенных на закономерностях функционирования сознания и подсознания человека, на современных знаниях психологической науки, путем психологического программирования сознания самим работником. При соответствующей тренировке предлагаемые методы могут оказать большую услугу в экспресс-готовности - действовать достаточно эффективно в любой ситуации и тем более – внештатной, связанной с необходимостью взаимодействовать с психически неадекватными людьми или с людьми в ситуациях массовых беспорядков и паники. Основным средством, реализующим подоб-

ные методы благоприятного воздействия на сознание человека выступает профессиональное общение.

При подготовке сотрудников к психологически напряженным ситуациям профессионального общения важно учитывать последовательную этапность обучения: формирование мотивации ответственности, достижение релаксации, формирование четких установок и задач, программирование данных установок и их рефлексии, своевременность цели выполнения задания. Когда вырабатываются устойчивая связь этих этапов и прочность навыков приведенных методов и способов психологической подготовки, их можно "свернуть" в одну цепочку и тем самым достигнуть оперативности (гибкости и быстроты) подготовки к профессиональным действиям в повседневных и экстремальных условиях.

Конечно, рамки пособия не позволяют расширить и осветить другие важные вопросы по данной проблеме, такие, например, как классификация типов личности гражданина, социальных и стрессовых ситуаций, диагностика состояний и мобилизационной готовности, комплектование совместимых и эффективных команд в структуре дежурной части, роль лидера в экстремальной ситуации и т.д., но, думается, что дальнейшая разработка этой темы принесет пользу в деле организации психологической готовности к экстремальным коммуникативным условиям профессиональной деятельности.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

а) нормативно-правовые акты:

1. Постановление Правительства Российской Федерации от 30 декабря 2015 года № 1493: Государственная программа «Патриотическое воспитание граждан российской Федерации на 2016-2020 годы».

2. Европейский кодекс полицейской этики: рекомендация Комитета министров Совета Европы от 19 сентября 2001 года.

3. Приказ МВД России от 11 февраля 2010 г. № 80 «О морально-психологическом обеспечении оперативно-служебной деятельности органов внутренних дел Российской Федерации».

4. Приказ МВД России от 24 декабря 2008 года №1139 «Об утверждении Положения об организации наставничества в органах внутренних дел Российской Федерации».
5. Типовой кодекс этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих, одобрен решением президиума Совета при Президенте Российской Федерации по противодействию коррупции от 23 декабря 2010 г. (протокол N 21): http://etkovd.ucoz.ru/news/otmenen_kodeks_professionalnoj_ehtiki_sotrudnika_ovd_rf/2013-11-20-340.
6. Федеральный закон от 07.02.2011 N 3-ФЗ (ред. от 03.02.2014) "О полиции" // Собрание законодательства РФ.- 14.02.2011.- N 7.- ст. 900.
7. Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ (редакция от 23.07.2013) "Об образовании в Российской Федерации": http://sudact.ru/law/doc/rRQgKIF3bXZV/001/.

б) основная литература

1. Зиннуров. Ф. К. Становление и развитие коммуникативных способностей студентов юридических вузов [Текст] : монография / Ф. К. Зиннуров ; . - Казань : КЮИ МВД России, 2016. - 532 с. - ISBN 978-5-901593-53-0 : 527.00 р.// Электронная библиотека КЮИ МВД России.
2.Мальцева Т.В., Михайлова В.К. Использование активных методов обучения в профессионально-психологической подготовке личного состава подразделений органов внутренних дел: учебно-методическое пособие / Т.В.Мальцева, В.К.Михайлова. – Руза, 2015. – 170 с.
3. Психология профессионального общения оперативных сотрудников полиции с гражданами [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов/ Г.С. Човдырова [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013.— 127 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/20995.— ЭБС «IPRbooks»

4. Уразаева Г.И. Развитие ролевого поведения личности: монография // Г.И.Уразаева. – Казань: КЮИ МВД России, 2015. – 222 с.

5. Уразаева Г.И. Социально-психологический тренинг профессионального общения сотрудников полиции: учебно-методическое пособие / Г.И.Уразаева. – Казань: КЮИ МВД России, 2017. – 400 с.

в) дополнительная литература

1. Мальцева Т.В. Внутриличностные конфликты: монография / Т.В.Мальцева. – Lap Lambert Academic Publishing. – 2014. – 157 с.

2. Мальцева Т. В. Основы конструктивного преодоления внутриличностных конфликтов в процессе психологического консультирования сотрудников полиции // Психопедагогика в правоохранительных органах. – 2014. - № 2 (57). – С.32-35.

3. Мальцева Т.В., Михайлова В.К. Использование активных и интерактивных методов обучения в образовательном процессе вуза МВД России // Вестник Московского университета МВД России – 2015. № 9. С. 141-145.

4. Петров В.Е. Практикум по психологическому тренингу [Текст]: учебно-методическое пособие. – Домодедово: ВИПК МВД России, 2013. – 201 с.

5. Современные образовательные технологии в подготовке специалистов правоохранительных органов // Сборник научных статей по материалам Всероссийской научно-практической конференции 10 июня 2015 года. – Руза: Московский областной филиал Московского университета МВД России имени В.Я.Кикотя. – 2015. – 206 с.

6. Уразаева Г.И. Психология виктимной лтчности: учебное пособие // Г.И.Уразаева. – Казань: КЮИ МВД России, 2014. – 284 с.

7. Уразаева Г.И. Психология личности и ее виктимизация: учебное пособие // Г.И.Уразаева. – Казань: КЮИ МВД России, 2015. – 262 с.

8. Уразаева Г.И., Власова О.В. Социально-психологические установки в профессиональном общении сотрудников полиции // Вестник Казанского юридического института МВД России. – 2014. - № 3 (17). – С.82-89.

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения темы

1. – официальный сайт Президента России: http://president.kremlin.ru/
2. – официальный сайт Федеральных органов исполнительной власти: http://www.gov.ru/main/ministry/isp-vlast44.html
3. – официальный сайт Федерального собрания РФ»: http://www.gov.ru/main/page7.html
4. – официальный сайт Правительства России: http://www.government.ru
5. – официальный сайт Министерства внутренних дел Российской Федерации: http://www.mvd.ru
6. – официальный сайт Министерства юстиции Российской Федерации: http://www.minjust.ru
7. – официальный сайт Следственного комитета Российской Федерации: http://www.sledcom.ru
8. – официальный сайт Генеральной прокуратуры Российской Федерации: http://www.genproc.gov.ru
9. – официальный сайт Судебной власти РФ: http://www.gov.ru/main/page10.html
10. – крупнейшая база судебной практики в РФ с данными по адвокатам, юристам, судьям и прокурорам РосПравосудие (rospravosudie.com): https://rospravosudie.com/
11. – официальный сайт Конституционного суда Российской Федерации: http://www.ksrf.ru/
12. – официальный сайт Верховного суда Российской Федерации: http://www.vsrf.ru т.д.

Приложение 1

КРАТКИЙ СЛОВАРЬ ТЕРМИНОВ

Аффект - (панический страх, ужас) сильное и относительно кратковременное эмоциональное состояние, связанное с резким изменением важных для субъекта жизненных обстоятельств и сопровождаемое резко выраженными двигательными проявлениями и изменениями в функциях внутренних органов. Он способен навязать стереотипы поведения (бегство, оцепенение, защитная агрессия), т.к. обладает свойствами доминанты, тормозит не связанные с ним психические процессы.

Для состояния аффекта характерно сужение сознания, при котором внимание субъекта целиком поглощается породившими аффект состояниями и навязанными им действиями. Аффект может завершаться потерей сознания.

Конфликт - состояние психической напряженности, возникающее в результате противоборства альтернативных мотивов поведения у нескольких лиц или при актуализации (осознании) двух или более мотивов (побуждений к деятельности) у одного человека.

Паника - (безотчетный ужас) один из видов поведения толпы. Психологически характеризуется состоянием массового страха перед реальной или воображаемой опасностью, нарастающего в процессе взаимного заражения и бло-

кирующего способность рациональной оценки обстановки, мобилизацию волевых ресурсов и организацию совместного противодействия.

Выделяются **социально-ситуативные условия** возникновения паники, связанные с общей обстановкой психической напряженности, вызывающей состояние тревоги, ожидания тяжелых событий; **общепсихологические условия** (неожиданность, испуг, связанный с недостатком сведений о конкретном источнике опасности, времени ее возникновения и способах противодействия); **физиологические условия** (усталость, голод, опьянение и т.д.)

Профессиональное общение сотрудников органов внутренних дел - это разновидность специально организованного в служебной деятельности взаимодействия людей (руководителей и подчиненных, работников, равных по должностному положению, сотрудников и граждан, сотрудников и правонарушителей), содержанием которого являются познание личности собеседника, обмен информацией и влияние участников коммуникации друг на друга с целью решения правоохранительных задач

Психическая саморегуляция - самостоятельное целенаправленное и сознательное изменение субъектом регуляторных механизмов своей психики на основе использования ресурсов бессознательного уровня.

Стресс - термин, используемый для обозначения обширного круга состояний человека, возникающих в ответ на разнообразные экстремальные воздействия (стрессоры). В зависимости от вида стрессора и характера его влияния возникают различные виды стресса, в наиболее общей классификации - физиологический и психологический.

Последний подразделяется на информационный и эмоциональный. Информационный возникает в ситуациях информационных перегрузок, когда человек не справляется с задачей, не успевает принимать верные решения в требуемом темпе при высокой степени ответственности за последствия принятых решений. Эмоциональный стресс появляется в ситуации угрозы, опасности и пр. При этом различные его формы приводят к изменениям в протекании психических процессов, эмоциональным сдвигам, нарушениям двигательного и речевого поведения.

Тревога - эмоциональное состояние, возникающее в ситуации, когда источник опасности является неопределенным или неосознанным.

В отличие от страха (как реакции на конкретную угрозу) тревога представляет собой генерализированный, диффузный или беспредметный страх.

Поведенческое проявление тревоги заключается в общей дезорганизации деятельности, нарушающей ее направленность и продуктивность.

Фрустрация - психическое состояние человека, вызываемое объективно (или субъективно) воспринимаемыми трудностями, возникающими на пути к

достижению цели или к решению задачи в условиях сильной личной мотивации.

Приложение 2

ТИПЫ АКЦЕНТУАЦИЙ ХАРАКТЕРА[1]

К основным типам акцентуации характера относятся:

- возбудимый;
- аффективный;
- неустойчивый;
- тревожный;

Классификация Леонгарда.

Карл Леонгард выделил двенадцать типов акцентуации. По своему происхождению они имеют разную локализацию.

К темпераменту, как природному образованию, Леонгардом были отнесены типы:

- гипертимный — желание деятельности, погоня за переживаниями, оптимизм, ориентированность на удачи;
- дистимический — заторможенность, подчёркивание этических сторон, переживания и опасения, ориентированность на неудачи;

[1] Классификации акцентуаций: https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D0%BB%D0%B0%D1%81%D1%81%D0%B8%D1%84%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F_%D0%B0%D0%BA%D1%86%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%83%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%B9 (дата обращения 11.10.2014 г.).

- аффективно-лабильный — взаимная компенсация черт, ориентированность на различные эталоны;
- аффективно-экзальтированный — воодушевление, возвышенные чувства, возведение эмоций в культ;
- тревожный — боязливость, робость, покорность;
- эмотивный — мягкосердечие, боязливость, сострадание.

К характеру, как социально обусловленному образованию, он отнёс типы:

- демонстративный — самоуверенность, тщеславие, хвастовство, ложь, лесть, ориентированность на собственное Я как на эталон
- педантичный — нерешительность, совестливость, ипохондрия, боязнь несоответствия собственного Я идеалам;
- застревающий — подозрительность, обидчивость, тщеславие, переход от подъема к отчаянию;
- возбудимый — вспыльчивость, тяжеловесность, педантизм, ориентированность на инстинкты.

К личностному уровню были отнесены типы:

- экстравертированный;
- интровертированный.

Классификация Личко[1].

Гипертимный.

Гипертимный (сверхактивный) тип акцентуации выражается в постоянном повышенном настроении и жизненном тонусе, неудержимой активности и жажде общения, в тенденции разбрасываться и не доводить начатое до конца. Люди с гипертимной акцентуацией характера не переносят однообразной обстановки, монотонного труда, одиночества и ограниченности контактов, безделья. Тем не менее, их отличает энергичность, активная жизненная позиция, коммуникабельность, а хорошее настроение мало зависит от обстановки.

Циклоидный.

При циклоидном типе акцентуации характера наблюдается наличие двух фаз — гипертимности и субдепрессии. Они не выражаются резко, обычно кратковременны (1—2 недели) и могут перемежаться длительными перерывами. Человек с циклоидной акцентуацией переживает циклические изменения настроения, когда подавленность сменяется повышенным настроением. При спаде настроения такие люди проявляют повышенную чувствительность к укорам, плохо переносят публичные унижения. Однако они инициативны, жизнерадостны и общительны.

Лабильный.

Лабильный тип акцентуации подразумевает крайне выраженную переменчивость настроения. Люди с лабильной акцентуацией имеют богатую чувственную сферу, они весьма чувствительны к знакам внимания. Слабая сторона их проявляется при эмоциональном отвержении со стороны близких людей, утрате близких и разлуке с теми, к кому они привязаны. Такие индивиды де-

[1] Личко А.Е. Типы акцентуаций характера и психопатий у подростков / А.Е.Личко. – М.: Изд-во ИОИ, 2016. – 336 с.

монстрируют общительность, добродушие, искреннюю привязанность и социальную отзывчивость. Интересуются общением, тянутся к своим сверстникам, довольствуются ролью опекаемого.

Астено-невротический.

Астено-невротический тип характеризуется повышенной утомляемостью и раздражительностью. Астено-невротические люди склонны к ипохондрии, у них высокая утомляемость при соревновательной деятельности. У них могут наблюдаться внезапные аффективные вспышки по ничтожному поводу, эмоциональный срыв в случае осознания невыполнимости намеченных планов..

Сенситивный.

Люди с сенситивным типом акцентуации весьма впечатлительны, характеризуются чувством собственной неполноценности, робостью, застенчивостью. Зачастую в подростковом возрасте становятся объектами насмешек. Они легко способны проявлять доброту, спокойствие и взаимопомощь. Их интересы лежат в интеллектуально-эстетической сфере, им важно социальное признание.

Психастенический.

Психастенический тип определяет склонность к самоанализу и рефлексии. Психастеники часто колеблются при принятии решений и не переносят высоких требований и груза ответственности за себя и других. Такие субъекты демонстрируют аккуратность и рассудительность, характерной чертой для них является самокритичность и надёжность. У них обычно ровное настроение без резких перемен.

Шизоидный.

Шизоидная акцентуация характеризуется замкнутостью индивида, его отгороженностью от других людей. Шизоидным людям недостаёт интуиции и умения сопереживать. Они тяжело устанавливают эмоциональные контакты. Имеют стабильные и постоянные интересы. Весьма немногословны. Внутренний мир почти всегда закрыт для других и заполнен увлечениями и фантазиями, которые предназначены только для услаждения самого себя.

Эпилептоидный.

Эпилептоидный тип акцентуации характеризуется возбудимостью, напряжённостью и авторитарностью индивида. Человек с данным видом акцентуации склонен к периодам злобно-тоскливого настроения, раздражения с аффективными взрывами, поиску объектов для снятия злости. Мелочная аккуратность, скрупулёзность, дотошное соблюдение всех правил, даже в ущерб делу, допекающий окружающих педантизм обычно рассматриваются как компенсация собственной инертности. Стремятся к доминированию над сверстниками Часты случаи алкогольного опьянения с выплёскиванием гнева и агрессии.

Истероидный.

У людей истероидным типом ярко выражен эгоцентризм и жажда быть в центре внимания. Они слабо переносят удары по эгоцентризму, испытывают боязнь разоблачения и боязнь быть осмеянными, а также склонны к демонстративному суициду (парасуициду). Для них характерны упорство, инициативность, коммуникативность и активная позиция.

Неустойчивый.

Неустойчивый тип акцентуации характера определяет лень, нежелание вести трудовую или учебную деятельность. Данные люди имеют ярко выраженную тягу к развлечениям, праздному времяпрепровождению, безделью. Их идеал — остаться без контроля со стороны и быть предоставленными самим себе. Они общительны, открыты, услужливы. Очень много говорят. Склонны к потреблению алкоголя и наркотиков.

Конфо́рмный.

Конформный тип характеризуется конформностью окружению, такие люди стремятся «думать, как все». Они не переносят крутых перемен, ломки жизненного стереотипа, лишения привычного окружения. Их восприятие крайне ригидно и сильно ограничено их ожиданиями. Люди с данным типом акцентуации дружелюбны, дисциплинированы и неконфликтны. Их увлечения и сексуальная жизнь определяются социальным окружением. Вредные привычки зависят от отношения к ним в ближайшем социальном круге, на который они ориентируются при формировании своих ценностей.

Приложение 3

Психологические проблемы общения с представителями различных наций и народностей

Основным результатом массовых этнических миграций становятся межэтнические (межкультурные) контакты на групповом уровне, когда этнические мигранты вступают в более или менее длительное межкультурное взаимодействие с представителями доминирующей культуры. Последствия межэтнических контактов на групповом уровне могут быть представлены в виде четырех максимально общих и взаимоисключающих категорий, данных в исторической перспективе: геноцид, ассимиляция, сегрегация и интеграция[1].

Геноцид — это ситуация, когда одна этническая или культурная группа, обычно численно доминирующая или обладающая превосходящими технологическими ресурсами, уничтожает членов другой этнической (или культурной) группы, с которыми она вступает в контакт. В оправдание обычно выдвигается тезис о расовой, этнической или психической неполноценности группы, подвергающейся уничтожению.

В настоящее время геноцид может возникать как результат или следствие мировых и локальных войн, конфликтов. В психологическом плане геноцид — это выражение предельной нетерпимости к иному образу жизни, другой «картине мира» (этнической или культурной) вплоть до физического уничтожения ее носителей.

[1] Последствия межкультурных контактов: http://www.bibliotekar.ru/psihologia-2-1/130.htm (дата обращения 11.10.2014).

Ассимиляция — термин, используемый для описания поглощения одной культуры другой. Это происходит, когда этнокультурная группа добровольно или вынужденно адаптируется к обычаям, ценностям, жизненным стилям доминирующей культуры. После нескольких поколений такой ассимиляции члены группы меньшинства имеют тенденцию становиться культурно и даже физически неотличимыми от коренных жителей, что приводит к фактическому исчезновению этнической культуры меньшинства.

Сегрегация — пример изолированного, независимого существования этнических культур. Внутри одного общества сегрегация может происходить или по воле доминирующего большинства, добивающегося отстранения определенных групп меньшинств от ключевых позиций; или исходить от самих групп меньшинств, активно добивающихся отдельного положения, культурной независимости, национальных школ, земельных владений или других форм собственности на основе этнической принадлежности, санкций против межнациональных браков и т. д. (самосегрегация). На межгосударственном уровне это означает стремление групп к изоляции друг от друга.

Все вышеперечисленные варианты «решают» проблему контакта между культурно различными народами либо путем уничтожения людей, отличных от них (геноцид), либо путем уничтожения отличающейся культуры (ассимиляция), либо посредством уничтожения контактов с иными культурами (сегрегация). Другими словами, эти «решения» имеют целью разрушить трудности межкультурного контакта (психологического, и более того, духовного плана) путем уничтожения самого факта этого контакта.

Интеграция — такой принцип совместимости, когда разные группы сохраняют свои, присущие им культурные индивидуальности, хотя в то же время объединяются в единое общество на другом, равно значимом для них основании. В психологическом плане это — наиболее позитивный вид межкультурного взаимодействия, в котором члены этнических (культурных) групп полностью справляются с трудностями принятия другого образа жизни, другой «картины мира» и даже находят положительные моменты в такой разности и подобном взаимном существовании.

Международный опыт существования полиэтнических обществ предлагает такое развитие национальной политики, которое не требует от нетитульного населения вынужденных культурных потерь (ассимиляция), не способствует образованию гетто (сегрегация). При этом в школьном образовании и социальном законодательстве таких обществ должны подчеркиваться выгоды плюрализма, а представление о непомерно дорогой социальной и личностной цене этнических предубеждений и дискриминации должно быть сформировано у каждого гражданина. В продвижении к этим целям может помочь психологическое изучение отношений к разным этнокультурным группам и установок на мультикультурализм у граждан полиэтнических обществ.

Мир стоит перед серьезной дилеммой: развиваться по принципу «открытого» общества или разделяться по признаку этнической или культурной близости-отдаленности. Обе эти тенденции важны для успешного развития, суть дела — в их разумной гармонии и сочетании. Критерием в их предпочтении

должна выступать личность: каждому гражданину страны, вне зависимости от его этнической или религиозной принадлежности, должна быть гарантирована возможность полноценного развития. В контексте нашего динамичного времени это значит, что человека в попытке обретения новой социальной идентичности взамен утраченной не будут вынуждать отказываться от своей этнической или гражданской принадлежности. Сохранение этих важнейших составляющих позитивной социальной идентичности — залог этнической толерантности, а значит, гарантия социального и этнического мира.

Этническое в личности – это целостная система отношений и установок, выработанная в процессе исторического развития этнической общности и проявляющаяся в данное историческое время, в данной этносоциальной среде. Этнические установки призваны регулировать способ этнического существования человека. Они возникают в процессе категоризации окружающего мира.

Категоризация – это способ познания посредством классификации предметов окружающего мира с помощью наиболее общего понятия, выражающего одно из основных отношений бытия. Категоризация мира осуществляется в четырех направлениях. Во-первых, в отношении природы и окружающих нас вещей. Во-вторых, в отношении людей, формируя систему отношений «мы и они», «свои и чужие», «аут и ингруппы». В-третьих, в отношении самого себя, приводя к этнической идентификации личности, отождествлению себя с определенной этнической общностью. В-четвертых, категоризация осуществляется в отношении идей и, таким образом, складывается система ценностей и ценностных ориентации.

Ученые обратили внимание на социально-психологический феномен, который они обозначили как **этнический парадокс современности**: особенности этнической культуры стираются, а этническое самосознание растет. Процесс создания единой глобальной общности приводит к сопротивлению со стороны представителей локальных этнокультурных общностей. Поэтому центральной проблемой этнической психологии становится изучение влияния этнокультурной общности на формирование сознания личности.

Способом взаимосвязи личности и общности является чувство групповой принадлежности. В истории психологии разные ученые изучали эффект принадлежности к группе и обозначали его различными терминами. В начале XX в. в социальных науках господствовали теории инстинктов социального поведения. Английский психолог У. Макдугалл в 1908 г. среди инстинктов особо выделял чувство принадлежности к группе людей. Другой английский психолог – В. Троттер – в 1916 г. пытался объяснить все психические феномены стадным инстинктом и понимал его как нечто первичное, как склонность всех однородных живых существ к объединению. Итальянский социолог В. Парето обозначил инстинкт постоянства как потребность в принадлежности к социальной группе.

Этническая идентичность является диспозиционным образованием, разновидностью социальной идентичности. Это установка на принадлежность к определенному этносу. Как и любая установка, она состоит из трех компонен-

тов когнитивного, эмоционального и поведенческого и регулирует поведение человека в своей или чужой этнической среде.

Необходимо различать понятия этнической идентичности и этничности. ***Этническая идентичность*** – это психологическая категория, описывающая субъективное осознание своей принадлежности к конкретной этнической общности. ***Этничность*** – социологическая категория, определяющая этническую принадлежность по ряду объективных признаков. Термин «этничность» впервые использовал в 1972 г. американский социолог Д. Рисмен. Маркерами этничности являются: 1) язык (наиболее сильный этнодифференцирующий признак); 2) народные традиции и обычаи; 3) специфика культуры; 4) сходные черты характера; 5) общность исторической судьбы, историческое прошлое; 6) место жительства; 7) внешность.

Этническая идентичность формируется в процессе этногенеза и проходит несколько этапов. Т. Г. Стефаненко называет пять этапов. **На первом этапе** в первобытных общностях появилось осознание родства по крови или браку. Был выработан обычай адоптии – признание чужого взрослого своим братом или сыном. Только таким образом он становился полноправным членом племени или рода. **Второй этап** наступил с осознанием общности происхождения. Сформировалась идея вертикального родства. Она проявилась, во-первых, в мифах о происхождении народа в давние времена от прародителей – великих героев; во-вторых, в культе предков – духов умерших в реальные времена представителей племени. **Третий этап** – возникновение идеи территориальной общности, родной земли. Возникает идеология родиноцентризма, которая выражается, в частности, в форме запрещения вступления в брак с представителями чужого народа. **Четвертый этап** – появление чувства общности исторической судьбы, существование глубокой истории жизни предков. **Пятый этап** – развитие этнической идентичности на основе отождествления родного языка, культуры и своего народа.

Этническая идентичность формируется в процессе онтогенеза в виде когнитивных и эмоциональных представлений о своем народе. Согласно Ж. Пиаже становление этнической идентичности проходит четыре этапа. *Первый этап* наступает в 6–7 лет. Ребенок приобретает первые фрагментарные и несистематизированные знания о своей этнической принадлежности. *Второй этап* – в 8–9 лет ребенок уже четко идентифицирует себя со своим народом на основании таких маркеров, как язык, национальность родителей. *Третий этап* – в. 10–11 лет этническая идентичность формируется в полном объеме, ребенок начинает узнавать историю и особенности культуры своей страны. *Четвертый этап* наступает в подростковом возрасте, когда начинает формироваться этническое самосознание, основанное на осведомленности не только о своем, но и о других народах. Наиважнейшими факторами формирования этнической идентичности являются: 1) язык; 2) культура; 3) статус этнической группы (этническое большинство или меньшинство); 4) степень вовлеченности человека в процесс межэтнического взаимодействия, осведомленность о психологических особенностях представителей других этносов.

В настоящее время практически не существует моноэтнической среды. Человек растет и развивается в полиэтническом окружении. Т. Г. Стефаненко выделяет **три типа этнической идентичности человека** в полиэтнической среде: **1) моноэтническая идентичность** – человек однозначно отождествляет себя с конкретным народом; **2) биэтническая идентичность** – человек одновременно причисляет себя к двум этническим группам; чаще всего такой вид идентичности возникает на основе того, что родители имеют разную национальность; **3) маргинальная этническая идентичность** – человек не может однозначно определиться в отношении своей этнической принадлежности.

Г. У. Солдатова отмечает, что этнический феномен в личности формируется на основе трех взаимосвязанных процессов: **1) этнической идентификации** – отождествления и самоопределения личности посредством этнической группы; **2) межэтнической дифференциации** – разделения собственной и других этнических групп и осознание межэтнических различий; **3) осознания отношения к собственной и другим этническим группам**. Содержанием этнической идентичности являются сознательные и бессознательные компоненты.

Для большинства людей характерна позитивная моноэтническая идентичность. Н. М. Лебедева открыла следующий социально-психологический закон: в *нормальных социально-исторических условиях этническое сознание человека строится на основе тесной внутренней связи между позитивной этнической идентичностью и межэтнической толерантностью.*

Позитивное принятие себя (**идентичность**), способствует позитивному принятию других (**толерантность**) и наоборот, позитивное принятие других способствует позитивному отношению к себе. Эта связь подтверждается тесными высокими корреляциями. В неблагоприятных социально-исторических условиях данная прямая связь может распадаться и становиться обратной – возникает этническая **интолерантность** (нетерпимость по отношению к другим). При возникновении этнической интолератности в действие вступают механизмы социальной перцепции, направленные на восстановление баланса в сфере сознания – этническая идентичность усиливается. Нарушение в одном из элементов взаимосвязи приводит и к нарушению в другом элементе. Таким образом, этническая интолерантность служит первым сигналом неблагополучия в когнитивной области, что может привести к аптиэтническому поведению. В благоприятных условиях механизмы социальной перцепции, направленные на восстановление позитивной этнической идентичности, приводят и к восстановлению нормальной этнической толерантности.

Социальные изменения и потрясения нашего времени привели личность к переживанию состояния, которое обозначается как кризис этнической идентичности, отмечает Н. М. Лебедева. Признаками этого состояния являются: 1) утрата позитивного восприятия своей этнической принадлежности; 2) переживание негативных чувств, связанных с этнической принадлежностью (стыд, обида, униженность); 3) неудовлетворенность гражданской принадлежностью; 4) негативная или сверхпозитивная (защитная) этническая идентичность; 5) интолерантность по отношению к другим этносам; 6) социально-перцептивное отдаление от России (утрата чувства Родины); 7) потеря смысла жизни.

Отклонение от нормальной позитивной этнической идентичности, по мнению Г. У. Солдатовой, могут быть пяти типов: 1) этническая индифферентность (космополитизм) возникает тогда, когда личная идентичность становится гораздо выше этнической, 2) гипоидентичность (этнонигилизм) – нежелание поддерживать собственные этнокультурные ценности, иногда негативизм по отношению к собственному народу; 3) гиперидентичность характеризуется стремлением к этническому доминированию, склонностью к этноцентризму и проявляется в трех видах: а) этноэгоизм – относительно лояльный вид, чаще проявляется на вербальном уровне в виде напряженности и раздражения при общении с представителями другого народа; б) этноизоляционизм – убеждение в превосходстве своего народа, призывы к очищению своего народа, прекращению брачных и межнациональных связей; в) национальный фанатизм – готовность идти на любые действия во имя этнических интересов, вплоть до этнических чисток, признание приоритета этнических прав народа над правами человека, оправдание любых жертв.

Кроме этнической идентичности психология изучает и другие феномены. Современная парадигма этнической психологии основана на феномене установки. ***Этническая установка*** – это система отношений человека к природе (времени, пространству и прочим природным явлениям), окружающим людям, самому себе, идеям и ценностям человеческих сообществ. На основе этнической установки возникают стереотипы. ***Этнический стереотип*** – жестко фиксированная этническая установка, напрямую регулирующая восприятие, поведение и интерпретацию поведения окружающих людей. Стереотипизация – это удобный способ классификации и систематизации информации. В постоянно меняющемся мире создание стереотипов дает возможность человеку упростить многообразный мир и отрегулировать последовательность и логичность своего поведения. Существуют три вида: стереотипы восприятия, стереотипы интерпретации поведения и стереотипы поведения. Этнические стереотипы восприятия связаны с обобщенным и схематизированным описанием свойств и характеристик своей этнической общности (автостереотипы) и чужой этнической общности (гетеростереотипы).

Роль невербального общения в процессе межкультурного общения

В процессе межкультурной коммуникации невербальное общение является ее составной частью и взаимосвязано с вербальным общением. Элементы вербальной и невербальной коммуникации могут дополнять, опровергать и замещать друг друга.

Важнейшей особенностью невербальной коммуникации является то, что она осуществляется с помощью всех органов чувств: зрения, слуха, осязания, вкуса, обоняния, каждый из которых образует свой канал коммуникации. Кинесика представляет собой совокупность жестов, поз, телодвижений, используемых при коммуникации в качестве дополнительных выразительных средств общения. Элементами кинесики являются жесты, мимика, позы и взгляды, которые имеют как физиологическое происхождение (например, зевота, потяги-

вание, расслабление и др.), так и социокультурное (широко раскрытые глаза, сжатый кулак, знак победы и т. п.).

Наряду с вербальными и невербальными средствами коммуникации в общении используются и **паравербальные средства**, которые представляют собой совокупность звуковых сигналов, сопровождающих устную речь, привнося в нее дополнительные значения. Примером такого рода может служить интонация, сигнализирующая нам о вопросительном характере предложения, сарказме, отвращении, юморе и т. д. То есть при паравербальной коммуникации информация передается через голосовые оттенки, которым в разных языках придается определенный смысл.

Назначение паравербальной коммуникации заключается в том, чтобы вызвать у партнера те или иные эмоции, ощущения, переживания, которые необходимы для достижения определенных целей и намерений. Такие результаты обычно достигаются с помощью паравербальных средств общения, к которым относятся: просодика — это темп речи, тембр, высота и громкость голоса; экстралингвистика — это паузы, кашель, вздохи, смех и плач (то есть звуки, которые мы воспроизводим с помощью голоса).

Паравербальная коммуникация основывается на тональных и тембровых особенностях языка и их использовании в культуре. На этом основании можно выделять тихие (англичане) и громкие (американцы) культуры. Культурно-специфические особенности паравербальной коммуникации выражаются и в скорости речи. Так, например, финны говорят относительно медленно и с длинными паузами. Эта языковая особенность создала им имидж людей, которые долго думают и неторопливо действуют. К быстро говорящим культурам относятся носители романского языка (французы, румыны, молдаване, цыгане).

Следующим средством паравербальной коммуникации является манера, с одной стороны, говорить многословно, а с другой, лаконично, не используя слишком много слов. Во многих культурах часто содержание сказанного имеет второстепенный характер. Арабы очень любят выражать одну и ту же мысль разными словами.

По характеру **контакта глазами** различия наблюдаются даже между американской и английской культурами[1]. Американцы смотрят в глаза собеседнику только чтобы убедиться, что тот их слушает. В аналогичных целях англичане смотрят в лицо собеседнику.

Русские смотрят на партнёра более длительно и прямо, чем англичане. Прямой длительный взгляд типичен для датчан и шведов и по этому показателю они иногда даже превосходят русских.

«В культуре народов Дальнего Востока (например, у японцев) выпрямленная при сидении спина и слегка наклонённая вперёд голова с прикрытыми глазами означают пристальное внимание и глубокий интерес к тому, что сообщает собеседник. В странах передней Азии с иерархически жёстко структури-

[1] Национальная специфика невербальной коммуникации: http://otherreferats.allbest.ru/ethics/00188651_0.html (дата обращения 11.10.2014 г.).

рованных обществах людям с низким статусом запрещено поднимать глаза на вышестоящих».

Запрет на взгляд может носить гендерный характер. В некоторых культурах (арабы, турки, грузины, армяне) мужчины могут прямо смотреть в сторону, как мужчин, так и женщин, а прямой взгляд женщины в направлении мужчины считается совершенно не допустимым. При общении с мужчинами женщинам предписывается опускать глаза или смотреть на собеседника скользящим взглядом, не задерживаясь долго на его лице.

Мигание одним и двумя глазами является важным невербальным сигналом во многих культурах, в частности в русской. Однако во многих азиатских культурах подмигивание часто воспринимается как оскорбление.

В Соединённых Штатах Америки, **улыбка** - естественное выражение лица. Отсутствие улыбки у американца означает, что ему совсем плохо. Русские в своих проявлениях более искренни, сильнее увязывают мимику с подлинным переживанием и не склонны улыбаться направо и налево. Оттого, иностранцы, впервые попавшие в современную Россию, ощущают дискомфорт на улицах Москвы и часто жалуются на подозрительное и неприязненное к ним отношение. Это происходит от того, что когда в общественном месте находится много людей с хмурыми, напряжёнными лицами, атмосфера недоверия и тревоги может возникнуть сама собой, без всяких объективных причин.

Что касается улыбки, то в условиях реально существующего конфликта спокойные улыбчивые лица противников могут сделать больше для разрядки напряжённости, чем убедительные слова и обещания.

Различаются у разных народов и значения различных **жестов**. Какой-то приемлемый и широко распространённый в одной среде жест - в другой может оказаться бессмысленным или имеющим совершенно противоположное значение. Для примера рассмотрим толкование и применение трёх хорошо известных жестов - пальцы колечком, большой палец вверх и знак «V».

Пальцы колечком, или «окей!». Такой жест имеет значение «всё порядке, окей» во всех англоговорящих странах. Он получил широкое распространение в Европе и в Азии, но порой может иметь и совершенно иное значение. Например, во Франции этот знак может означать нуль или ничего, в Японии он означает деньги, в некоторых средиземноморских странах этот жест имеет оскорбительное значение - сделав его в адрес мужчины, вы намекнёте, что считаете его гомосексуалистом.

Большой палец, поднятый вверх. В Британии, Австралии и Новой Зеландии большой палец руки, поднятый вверх, имеет три значения: во-первых, он используется автостопщиками; во-вторых, означает, что всё в порядке, а когда палец поднимают резко, то этот жест приобретает оскорбительное сексуальное значение. В некоторых странах, например в Греции, этот жест имеет значение «да пошёл ты!». Когда итальянцы считают от одного до пяти, они используют этот жест для обозначения единицы, а указательный палец для двойки, в то время как большинство австралийцев, американцев и англичан для единицы используют указательный палец, а для двойки - средний. При таком счете большой палец будет обозначать пятёрку.

Знак «V». Этот знак очень популярен в Австралии, Новой Зеландии и Великобритании, где он имеет оскорбительное значение. Уинстон Черчилль использовал его в качестве символа победы во время второй мировой войны, но при этом он держал ладонь повёрнутой от собеседника. Если же ладонь развёрнута к собеседнику, то этот жест приобретает оскорбительное сексуальное значение. Однако в большинстве европейских стран именно ладонь, повёрнутая к собеседнику, имеет значение победы.

Существует значительное количество жестов, понятных только представителям одной конкретной культуры. Например, у японцев имеется специфический жест-команда «подойдите сюда». Призывая остальных подойти, исполнитель жеста протягивает вперёд руку ладонью вниз и шевелит пальцами. Поэтому, прежде чем делать заключение о каком-либо жесте или позе, надо сначала иметь представление о традициях, существующих в данной культуре.

Жест-рукопожатие. В большинстве стран рукопожатие используется в момент приветствия, и при прощании. Но принят этот жест не везде. Например, в Японии такой традиции никогда не существовало. Но и там, где рукопожатия издавна приняты, к ним относятся по-разному. Так, в Болгарии этот жест применяется значительно чаще, чем у нас. Причём, приветствуя группу собеседников, желательно пожимать руку каждому. А у нас это не обязательно. Интенсивность жеста возрастает, если двигаться с севера на юг. **Размеры личной пространственной зоны также социально и национально обусловлены.** Представители одной нации (японцы) привыкли к перенаселённости, другие предпочитают широкие открытые пространства и любят сохранять дистанцию. Размеры личной пространственной территории человека среднеобеспеченного социального уровня в принципе одинаковы независимо от того, проживает ли он в Северной Америке, Англии, России, Франции, Германии или Австралии. Российские нормы дистанции скорее сопоставимы с североамериканскими, нежели с латинскими, хотя прямые аналоги здесь едва ли уместны.

Знание культурных закономерностей зачастую бывает необходимо при общении с иностранцами.

У многих европейских наций интимная зона составляет только 23-25 см, а у некоторых и того меньше. Датчане и японцы чувствуют себя уверенно и непринуждённо на расстоянии 25 см, не подозревая, что вторгаются в интимную зону при общении с американцами. Японец постоянно делает шаг вперёд, чтобы сузить пространство. При этом он вторгается в интимную зону американца, заставляя его отступать на шаг назад, чтобы расширить своё зональное пространство.

Становится понятным, почему при бизнес-переговорах азиаты и американцы посматривают друг на друга с некоторым подозрением. Американцы считают, что азиаты «фамильярны» и чрезвычайно «давят», азиаты считают, что американцы «холодны и слишком официальны».

Незнание культурно обусловленных различий в интимных зонах людей может легко привести к недопониманию и неверным суждениям о поведении и культуре других людей.

Нередко один и тот же жест у разных народов может иметь не только различное, но и прямо противоположное значение.

Так, если в Голландии повернуть указательным пальцем у виска, подразумевая какую-то глупость, можно самому оказаться в глупом положении. Поскольку в Голландии этот жест означает, что кто-то сказал очень остроумную фразу.

Говоря о себе, европеец показывает рукой на грудь, а японец - на нос.

Жители Мальты вместо слова «нет» слегка касаются кончиками пальцев подбородка, повернув кисть вперед. Во Франции и Италии этот жест означает, что человеку нездоровится.

В Греции и Турции официанту ни в коем случае нельзя показывать два пальца, указывая на два кофе или две порции чего-либо - это жесткое оскорбление, подобное плевку в лицо.

Образовав колечко из большого и указательного пальцев, американцы и представители многих других народов сообщают нам, что у них все в порядке - «о'кей». Но этот же жест в Японии используют в разговоре о деньгах, во Франции он означает ноль, в Греции и на Сардинии, служит знаком отмашки, а на Мальте им характеризуют человека с извращенными половыми инстинктами.

Обычный утвердительный кивок головой на юге Югославии служит знаком отрицания.

Немцы часто поднимают брови в знак восхищения чьей-то идеей. Но то же самое в Англии будет расценено как выражение скептицизма.

Француз или итальянец, если считает какую-либо идею глупой, выразительно стучит по своей голове. Немец шлепает себя ладонью по лбу, как бы этим говоря: «Да ты с ума сошел». А британец или испанец этим же жестом показывает, как он доволен собой. Если голландец, стуча себя по лбу, вытягивает указательный палец вверх, это означает, что он по достоинству оценил ваш ум. Палец же в сторону указывает на то, что у человека, с которым он в данный момент разговаривает, «не все в порядке с головой».

Наиболее экспрессивен язык жестов у французов. Когда француз чем-то восхищен, он соединяет кончики трех пальцев, подносит их к губам и, высоко подняв подбородок, посылает в воздух нежный поцелуй. Если же он потирает указательным пальцем основание носа, то это означает, что он предупреждает: «Здесь что-то нечисто», «Осторожно», «Этим людям нельзя доверять».

«Постукивание итальянцем указательным пальцем по носу означает: «Берегитесь, впереди опасность, они что-то замышляют». Но этот же жест в Голландии означает: «Я пьян» или «Ты пьян», а в Англии - конспирацию и секретность».

Движение пальца из стороны в сторону в США, Италии может означать легкое осуждение, угрозу или призыв прислушаться к тому, что сказано. В Голландии этот жест означает отказ. И если надо жестом сопроводить выговор, то указательным пальцем водят из стороны в сторону около головы.

Русские в общении не придают особого значения левой или правой руке. Но это значимо на Ближнем Востоке: протянуть деньги или подарок левой рукой, значит нанести оскорбление собеседнику.

Вообще в любой культуре жесты неискренности связаны, как правило, с левой рукой, поскольку правая рука - «окультурена», она делает то, что надо, а левая - то, что хочет, выдавая тайные чувства владельца. Поэтому если в разговоре собеседник жестикулирует левой рукой, не являясь при этом левшой, есть большая вероятность того, что он говорит не то, что думает, или просто негативно относится к происходящему.

У народов различных культур существуют разные представления об оптимальных расстояниях между собеседниками. Так, немцы обычно ведут разговор, стоя на расстоянии не ближе 60 сантиметров друг от друга. В отличие от арабов, для которых это слишком большое расстояние для общения.

«Наблюдая за беседой незнакомых людей, например араба и немца, можно увидеть, как первый все время стремится приблизиться к собеседнику, в то время как второй делает шаг назад, увеличивая расстояние для общения. И если спросить немца, какое впечатление производит на него араб, он, скорее всего, отметит, что тот излишне настойчив и претендует на установление близких отношений. А араб наверняка охарактеризует своего собеседника как высокомерного и надменного человека. И оба ошибутся в своем мнении, поскольку при разговоре у каждого из них была невольно нарушена приемлемая дистанция для общения».

То же касается и восприятия пространства. Так, американцы привыкли работать в больших помещениях при открытых дверях. Открытый кабинет, по их представлению, означает, что человек на месте и ему нечего скрывать. Не случайно небоскребы в Нью-Йорке целиком построены из стекла и просматриваются насквозь: там все - от директора фирмы до посыльного - постоянно на виду. И это создает у служащих вполне определенный стереотип поведения, вызывая ощущение, что «все сообща делают одно общее дело».

У немцев подобное рабочее помещение вызовет лишь недоумение. Немецкие традиционные формы организации рабочего пространства - принципиально иные. Каждое помещение у них должно быть снабжено надежными (часто двойными) дверями. А распахнутая настежь дверь символизирует крайнюю степень беспорядка.

Для американца отказ разговаривать с человеком, находящимся с ним в одном помещении, означает крайнюю степень отрицательного к нему отношения. В Англии это общепринятое правило.

Американец, когда желает побыть один, уходит в комнату и закрывает за собой дверь. Англичанин же с детства не привык пользоваться пространством, для того чтобы отгородиться от других. Несовпадение взглядов на использование пространства приводит к тому, что чем больше американец замыкается в пространстве в присутствии англичанина, тем тот настойчивее пытается выяснить, все ли в порядке.

Различные народы весьма по-разному используют и взгляд в общении. Условно делят человеческие цивилизации на «контактные» и «неконтактные». В «контактных» культурах взгляд при разговоре и общении имеет огромное значение, впрочем, как и близкое расстояние между собеседниками. К таким культурам относятся арабы, латиноамериканцы, народы юга Европы. Ко второй

группе, условно «неконтактных», относятся индийцы, пакистанцы, японцы и североевропейцы.

\ Так, шведы, разговаривая, смотрят друг на друга чаще, чем англичане.

Японцы при разговоре смотрят на шею собеседника, прямой взгляд в лицо, по их понятиям, невежлив. А у других народов, например, у арабов, наоборот, считается необходимым смотреть на того, с кем разговариваешь. Детей учат, что невежливо беседовать с человеком и не смотреть ему в лицо.

Таким образом, человек, мало смотрящий на собеседника, кажется представителям контактных культур неискренним и холодным, а «неконтактному» собеседнику «контактный» кажется навязчивым, бестактным и даже нахальным. Однако у большинства народов существует неписаный закон, своего рода табу, запрещающий в упор рассматривать другого человека, особенно незнакомого.

Корейцы щепетильны в вопросах одежды: для мужчин и женщин это строгий деловой костюм, брюки для представительниц прекрасного пола в служебной обстановке исключаются. Также у них не принято курить в присутствии старших по возрасту или должности.

В мусульманском мире считается неприличным, если иностранец обращается с вопросами или просьбами к женщине. Важно помнить, что в этих странах все контакты и деловые обсуждения ведутся с мужчинами. Большое значение в арабском мире имеют исламские традиции.

На Востоке каждая страна имеет свои особенности, нюансы в деловом общении. Это зависит от того, насколько сильны народные, национальные традиции, но, тем не менее, имеется ряд общих моментов, например уважение к старшим - один из главнейших принципов ислама.

При переговорах с японцами неприемлемо давление. Избегайте физического контакта, рукопожатие нежелательно. Важнейшим элементом правил хорошего тона у них являются поклоны.

При представлении вручаются визитные карточки. Получать их рекомендуют обеими руками, в знак уважения их необходимо прочитать. Во время первой деловой встречи с представителями японских фирм принято обмениваться письменными материалами о своих фирмах.

Существует три «нет» японской деловой этике: нельзя приходить на встречу без визитных карточек, нельзя не иметь материалов о своей компании и своём предложении, нельзя отклоняться от протокола в одежде и внешнем виде.

В ходе беседы будьте осторожны с юмором и русскими пословицами. Русский юмор, как правило, воспринимается японскими партнёрами неадекватно, даже если правильно переведён.

«В процессе общения с жителями Китая и других стран с преобладанием китайского населения (Тайвань, Сингапур, Гонконг и др.) надо иметь в виду, что партнёры из этой страны очень внимательны к своим собеседникам. Специфика общения с китайцами основана на народных традициях и заключается в гостеприимстве, стремлении склонить партнёра к принципам, благоприятной для китайской стороны, терпении, отсутствии всяких эмоций, подчёркнутом

внимании ко всем участникам переговоров, а не только к руководителям.. Большое значение уделяется внешнему виду собеседника, манере поведения, отношениям внутри делегации, неформальным отношениям с людьми. Подарки делаются всей организации. Местные правила запрещают принимать личные подарки».

Не рекомендуется пропускать ритуалы и протокольные мероприятия, так как совместные банкеты, приёмы создают более тесные отношения, столь необходимые для деловой практики.

На мероприятия рекомендуется приходить с подарком (корзиной с фруктами, бутылкой вина и др.). в отличие от нашего этикета запакованные подарки в Китае не принято распаковывать до ухода гостей..

Одежда человека (ее цвет и стиль) может быть одним из способов невербального общения, поскольку передает информацию об уровне благосостояния, статусе и настроении ее владельца. Так, человек в красном способен произвести впечатление сильной, активной и импульсивной личности, лидера и бойца по жизни. В желтом - общительного, интеллектуального и готового к переменам человека. В зеленом - рассудительного профессионала, обладающего неиссякаемым запасом энергии и воли. В синем - мудрого политика, способного решить стоящую перед ним проблему. В фиолетовом - человека, обладающего хорошей интуицией и творческими способностями.

Отношение к цвету и его восприятие в каждой стране свое, и существует даже своя национально-культурная специфика, которую также необходимо учитывать при деловом общении. Любимые цвета той или иной страны, как правило, отражены в национальном флаге.

В Америке красный цвет ассоциируется с любовью, желтый - с процветанием, зеленый - с надеждой, голубой - с верностью, белый олицетворяет чистоту, спокойствие, мир, а черный - символ сложности и чрезвычайной ситуации. В Австрии наиболее популярным является зеленый цвет; в Болгарии - темно-зеленый и коричневый; Пакистане - изумрудно-зеленый; в Италии - красный, желтый и зеленый, а в Голландии - оранжевый и голубой.

В целом, чем ближе к Востоку, тем большее значение придается символике цвета. Так, в Китае красный цвет означает доброту и отвагу, черный - честность, а белый в отличие от общепринятого европейцами символа чистоты и святости ассоциируется с подлостью и лживостью.

Подходящей одеждой для деловой женщины американцы считают модный, хорошо сшитый брючный костюм. Обязателен хорошо заметный и тщательно наложенный макияж. Прическа может быть любая, но предпочтение отдается деловой короткой стрижке.

Деловые англичанки в отличие от сложившегося о них мнения не чопорны, но придерживаются строгих правил этикета. Для деловой встречи они подберут классический костюм не режущих цветов, как можно меньше ювелирных изделий, тщательно наложенный макияж.

Немки, как правило, в одежде несколько консервативны. Предпочитают спокойную, немного скучноватую классику, спокойную цветовую гамму, строгую деловую прическу, минимум любых украшений.

Француженки прекрасно разбираются в одежде. И хотя придерживаются классического стиля, но без сухости, с шармом: легкий шарфик к элегантному костюму, модная, со вкусом подобранная брошь.

Итальянки отдают предпочтение экспрессивной и экстравагантной деловой одежде высокого качества и изысканного вкуса. Дорогим украшениям, яркой и теплой цветовой палитре.

Деловые испанки чаще всего используют в одежде сочетание черного с белым или черного с красным с отделкой золотом. А гречанкам близок деловой силуэт из струящейся ткани пастельных тонов.

Таким образом, как мы видим, в каждой стране существует свое представление о нормах и правилах невербального общения. Знание этих особенностей поможет не только избежать ошибок восприятия, но и произвести благоприятное впечатление на собеседника и установить с ним долгосрочные отношения.

Приложение 4

Правила работы с населением сотрудниками дежурных частей органов внутренних дел

Главная цель настоящего документа может быть сформулирована следующим образом: «Должностные лица, осуществляющие функции полиции, при выполнении своих обязанностей должны соблюдать, уважать и защищать права и свободы человека и гражданина».

Наиболее острая проблемная ситуация во взаимоотношениях населения с сотрудниками правоохранительных органов заключается в том, что порой сотрудники сами выступают в качестве нарушителя этих прав (оскорбительное обращение с гражданами, применение к ним физического и психического насилия и т.п.). Неумение сотрудников ОВД найти адекватный стиль общения в сложных, конфликтных, нестандартных ситуациях негативно сказывается на оценке их деятельности населением. Как показывает практика, большинство жалоб на сотрудников дежурной части является следствием их равнодушия, холодного и даже оскорбительного отношения к посетителям (заявителям).

Соблюдение сотрудником требований данных Правил является отражением его профессионализма, добросовестного исполнения своих должностных обязанностей.

1. ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К СОТРУДНИКУ ДЕЖУРНОЙ ЧАСТИ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ ПРИ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ С НАСЕЛЕНИЕМ.

Основные принципы взаимодействия:

- «Золотое правило» нравственности: **относитесь к людям так, как хотели бы, чтобы они относились к Вам**.

- Понимайте социальную значимость своей роли и высокой ответственности перед обществом и государством. Заботьтесь о своей профессиональной чести и деловой репутации органов внутренних дел, в целом.
- Защищайте права, свободы и законные интересы человека и гражданина независимо от его пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, происхождения, социального или имущественного положения, места жительства, политических и религиозных предпочтений, а также других обстоятельств.

Профессионализм сотрудников дежурной части основан на соблюдении следующих правил:

- Владение современными технологиями: освоение новых технологий для расширения возможностей обмена оперативной информацией.
- Информированность: увеличение собственных знаний о возможностях и особенностях оперативно-служебной деятельности органов внутренних дел.
- Соблюдение деловой этики и эстетики: знание норм делового этикета, речи и манер. Точность и обязательность, соблюдение исполнительской дисциплины. Соблюдение порядка ношения форменного обмундирования, аккуратность рабочего места.
- Отношение к новым задачам: принятие сотрудниками новых задач как возможности собственного развития, участие в конструктивном обсуждении этих задач и ресурсов, необходимых для их выполнения.
- Преемственность при приеме-сдаче дежурства: качественное проведение приема и сдачи дежурства.
- Контроль: понимание сотрудниками важности выполняемых ими задач, способности к самоконтролю. В целях осуществления контроля за исполнением сотрудниками своих функциональных обязанностей, в установленном порядке могут проводиться плановые и внеплановые проверки.

2. ЭТИКА СЛУЖЕБНОГО ПОВЕДЕНИЯ СОТРУДНИКОВ ДЕЖУРНОЙ ЧАСТИ.

2.1. Общие правила поведения в помещениях дежурной части, требования к рабочему месту сотрудника дежурной части (оперативного дежурного).

Внешний вид оперативного дежурного, форменное обмундирование:

- В период несения службы сотрудники дежурных частей обязаны носить форменное обмундирование в строгом соответствии с требованиями приказа МВД РФ от 26.07.2013 № 575. Носимые предметы формы одежды должны отвечать установленным образцам и описаниям, быть тщательно подогнанными и содержаться в безупречном состоянии.
- Преимущественно использовать в повседневной служебной деятельности куртку на молнии, китель – в торжественных случаях.
- Ношение открытой обуви недопустимо.

- Не допускается использование кобуры, предназначенной для скрытого ношения табельного оружия.
- Ношение полевой формы одежды разрешается только сотрудникам, в функциональные обязанности которых входит производство разбирательства с лицами, доставленными в дежурную часть за совершение преступлений и административных правонарушений.
- Ношение знака об окончании учебного заведения (на кителе), нагрудного знака сотрудника полиции и личной нагрудной карточки «бейджик» для сотрудника дежурной части является обязательным.
- Необходимо демонстрировать строевую выправку, не сутулиться.

Украшения и косметика:

- Украшения не должны быть вызывающими. Недопустимо находиться на службе в украшениях с крупными драгоценными камнями, массивных перстнях и т.д. Для мужчин из украшений допустимо только обручальное кольцо.
- Следует отказаться от татуировок и элементов бодиарта.
- Для женщин - макияж и прическа должны быть выдержаны в деловом стиле.

Гигиена:

- Сотрудник дежурной части обязан соблюдать личную гигиену, следить за чистотой и опрятностью своей прически. Мужчины должны быть чисто выбриты, не рекомендуется отращивать бороду, длинные бакенбарды, ногти. Женщинам с длинными волосами следует их аккуратно закалывать.
- Абсолютно недопустимо наличие в помещении дежурной части неприятных физиологических или технологических запахов.

Правила хорошего тона:

- В случае болезни заранее предупредить своего непосредственного начальника о том, что Вы не сможете выйти на дежурство.
- Без промедления сообщать непосредственному руководителю о ситуациях, которые препятствуют выполнению возложенных на дежурную часть задач.
- Соблюдать субординацию в общении с руководителями и коллегами, особенно в присутствии граждан.

Требования к рабочему месту:

- Необходимо содержать рабочее место в чистоте. Недопустима пыль, грязь, разбросанные документы, бумага, папки. По окончании работы с документом его следует отложить в отведённое для него место (переложить в папку, положить на полку, в стол).
- Рабочие папки должны быть размещены на полках (в шкафах) и организован удобный доступ к ним.
- На рабочем столе оперативного дежурного не должно быть посторонних предметов, не относящихся к служебной деятельности.

- Обзорное окно, отделяющее вестибюль от зала оперативного дежурного, должно располагаться на оптимальной для посетителей высоте от пола и быть всегда чистым.
- Следить за чистотой в комнатах отдыха и приема пищи. Если заметите грязь или мусор, их следует убрать, не дожидаясь указания руководителя.

2.2. Правила общения с гражданами.

ПОМНИ! Категорически запрещается использование при личном общении и в телефонных разговорах с гражданами ненормативной лексики, обращаться к гражданину на «ты».

Общие правила телефонной коммуникации:

- Телефонный разговор следует вести таким образом, чтобы проблема каждого гражданина была решена, и у него осталось приятное впечатление от общения с сотрудником органов внутренних дел.
- Не заставляйте заявителя ждать более 30 секунд, если Вы не готовы ответить, переадресуйте этот звонок другому сотруднику наряда дежурной части или ответственному руководителю.
- Необходимо четко выговаривать слова, чтобы вас слышали и понимали. Наиболее предпочтительное звучание голоса по телефону – достаточно выразительное (не монотонное), с отчетливым произношением.
- Следите за скоростью речи, слишком быстрая или медленная речь затрудняют общение.
- Используйте приемы активного слушателя.
- Список телефонов, которые нужны для работы, всегда должен быть под рукой.
- Вы должны быть компетентны в вопросах, на которые приходится давать ответы гражданам. Для этого необходимо постоянно совершенствовать свои профессиональные знания, быть в курсе происходящих изменений, обмениваться оперативной информацией со своими коллегами, консультироваться со специалистами соответствующих подразделений ОВД.
- Сотрудник дежурной части должен быть психологически готов к восприятию заявителя, который может быть излишне эмоционален, многословен, даже агрессивен. Он должен владеть приемами нейтрализации этих проявлений и уметь ввести беседу в спокойное русло.
- Стремитесь давать максимально исчерпывающие ответы на вопросы заявителей.
- Если телефонный звонок раздаётся в тот момент, когда вы говорите по другому телефону, снимите трубку и сообщите, что ведёте беседу с другим абонентом.
- Старайтесь не превышать время разговора более 5 минут. Если все необходимая информация Вами уже выяснена, а заявитель «идёт по второму кругу», воспользуйтесь следующей фразой: «Простите, что прерываю Вас, я понял суть Вашего обращения, у Вас еще остались ко мне вопросы?».

Недопустимо:

- Называть собеседника «женщина», «мужчина», «девушка» и т.п. Лучше обращаться по имени либо использовать безличное обращение «будьте добры», «скажите, пожалуйста», «извините».
- Перебивать собеседника.
- Использовать в разговоре:

– «Я не знаю», «мне об этом ничего не известно», «мы ничего не сможем сделать». Не стоит сообщать заявителю о своей некомпетентности;

– «Вы должны» (заявитель ничего не должен);

– Слова - «паразиты»: «как бы…, типа…, ну, это… и др.»

Структура телефонного разговора:

- При поступлении телефонного звонка в дежурную часть обязательно представьтесь: «Оперативный дежурный (наименование ОВД) капитан полиции Петров. Чем можем Вам помочь?».
- Внимательно выслушайте абонента, чтобы не терять времени на переспрашивание, одновременно записывайте в КУСП (Тетрадь для записей оперативного дежурного) важную информацию (например, цифры и даты).
- В разговоре с заявителем необходимо употреблять следующие фразы: «Чем мы можем Вам помочь?», «Чем я могу быть Вам полезен?».
- При получении сообщения (заявления) Вам необходимо выяснить данные о времени, месте и обстоятельствах преступления, приметах лиц, его совершивших, состоянии потерпевших, а также об очевидцах и о лице, сообщившем о преступлении.
- Незамедлительно принять меры оперативного реагирования на сообщение.

2.3. Правила поведения с посетителем ОВД при личном обращении.

- Недопустимо заставлять посетителя необоснованно долго ожидать приема.
- Сотрудник дежурной части обязан первым поздороваться с посетителем, по возможности установить контакт «глаза в глаза».
- Следует в спокойном, доброжелательном и деловом тоне произнести контактную фразу «Добрый день (утро, вечер)», «Здравствуйте, слушаю Вас».
- При установлении контакта с посетителем необходимо пользоваться правилами этикета и эффективной деловой коммуникации. Поведение сотрудника дежурной части должно являться сочетанием вежливости и максимальной деловой активности.
- Любое сообщение посетителю должно быть простым и понятным, убедительным и конкретным на каждом этапе общения; нужно следовать логике беседы, следить за тем, чтобы выводы не противоречили ссылке, чтобы следствия вытекали из причин.
- Необходимо помнить о четкости, доступности и грамотности своей речи.

- В выборе языковых средств общения нужно постоянно ориентироваться на партнёра по общению, на ситуацию. В общении должно «читаться» доброжелательное отношение к посетителю. Запрещается своей речью наносить обиду, выражать оскорбление, пренебрежение. Не соглашаясь, нельзя становиться при этом неприятным.
- Выслушивая посетителя, стараться не перебивать его, не сбивать с мысли, не вставлять неуместные или «колкие» замечания, даже если слова вызывают у Вас резкое неприятие.
- Если в беседе участвуют несколько человек, не следует отвечать на вопрос, заданный не Вам, и вообще реагировать на речь, не обращенную к Вам.
- Для получения дополнительной информации используйте следующие вопросы: «Пожалуйста, объясните мне….», «Пожалуйста, опишите…», «Я не совсем понял, каким образом…» и т.п.
- После выяснения у посетителя всей необходимой Вам информации, регистрации сообщения (заявления) в учетных документах дежурной части и выдачи талона-уведомления передайте посетителя должностному лицу, в компетенцию которого входит проверка данного сообщения в определённом законом порядке, при этом кратко изложить данному сотруднику суть обращения.
- В случае обращения в дежурную часть гражданина по вопросу, не относящемуся к компетенции дежурной части, следует направить его к сотруднику, занимающемуся именно этими вопросами, обязательно указав данные сотрудника, номер кабинета, а при необходимости контактный телефон и часы приема.

2.4. Правила поведения с лицами, доставленными в служебные помещения дежурной части для разбирательства.

Категорически запрещается:

- Использование специальной линии связи «02» для ведения личных и служебных разговоров, кроме приема сообщений.
- Появляться на рабочем месте с кухонной утварью (чашками, чайниками, тарелками…). Прием пищи должен происходить в специально отведённом месте.
- Использовать жевательную резинку на рабочем месте и при разговоре с посетителем.
- Вести личные беседы с коллегами, а также личные разговоры по служебному или мобильному телефону в присутствии посетителей.
- Использовать автотранспорт, технические средства, оборудование ОВД в личных целях.

Сотрудник дежурной части обязан:

- Быть доброжелательным, тактичным, внимательным и вежливым в отношении доставленных лиц.
- Разбирательство с гражданами производить в строгом соответствии с требованиями Федерального закона от 07.02.2011 № 3-ФЗ «О полиции»;

Наставления о порядке исполнения обязанностей и реализации прав полиции в дежурной части органа внутренних дел Российской Федерации после доставления граждан, утвержденного приказом МВД России от 30.04.2012 №389.

При разбирательстве с доставленными в дежурную часть гражданами:

– разъяснить задержанному лицу:

основания ограничения его прав и свобод;

его право на юридическую помощь,

право на услуги переводчика,

право на уведомление близких родственников или близких лиц о факте его задержания,

право на отказ от дачи объяснения;

– предоставить право гражданину совершить один телефонный разговор родственникам или уполномоченным лицам, сделав об этом отметку в протоколе об административном задержании с указанием Ф.И.О., адреса, номера телефона абонента, времени звонка и даты.

Право на телефонный разговор не предоставляется и уведомление не осуществляется:

– лицам, совершившим побег из-под стражи, лицам, уклоняющимся от отбывания уголовного наказания, от получения предписания о направлении к месту отбывания наказания, либо не прибывшим к месту отбывания наказания в установленный в указанном предписании срок;

– лицам, уклоняющимся от исполнения административного наказания в виде административного ареста;

– лицам, находящимся в розыске;

– лицам, уклоняющимся от исполнения назначенных им судом принудительных мер медицинского характера или принудительных мер воспитательного воздействия;

– лицам, уклоняющимся от следования в специализированные лечебные учреждения для исполнения назначенных им судом принудительных мер медицинского характера;

– лицам, совершившим побег из психиатрического лечебного учреждения или скрывающимся от назначенной судом недобровольной госпитализации в такое учреждение.

3. ПОВЕДЕНИЕ СОТРУДНИКА В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ.

- Сотрудник дежурной части должен делать все, чтобы предупреждать возникновение конфликтных ситуаций при общении с посетителем (заявителем). Если подобная ситуация всё же возникла, использовать правила работы с конфликтными гражданами.
- При появлении конфликтной ситуации, необходимо переключить все внимание на посетителя (заявителя).
- По возможности изолировать данного гражданина от других посетителей и сотрудников (направить его в комнату приема граждан, кабинет руководителя и т.д.).

- Необходимо владеть навыками общения с асоциальными категориями граждан (психически-больные, наркоманы, алкоголики и др.).

3.1. Предложения по разрешению конфликта при обращении «разгневанного» гражданина в дежурную часть органа внутренних дел с жалобой:

- Позвольте гражданину высказать все, что он хочет. Разозленному человеку необходимо дать «выпустить пар», дайте гражданину возможность выговориться и высказать все, что у него «накипело на душе».
- Внимательно выслушайте гражданина, не перебивайте его, не противоречьте ему, не приводите никаких доводов, поскольку в раздраженном состоянии он не готов ни понять, ни поверить Вам.
- Держите себя в руках, как бы трудно это не было, не повышайте голос. Если Вы вежливы и сдержаны, гражданин чаще всего быстро успокаивается.
- Выразите понимание и сочувствие и принесите при необходимости гражданину извинения.
- Никогда не обвиняйте в случившемся своих коллег, не пытайтесь все объяснить неопытностью новичков или отдельно взятого «плохого» сотрудника. Это портит репутацию подразделения в целом.
- Приложите все усилия, чтобы как можно скорее уладить возникшее недоразумение. Если самостоятельно решить проблему не удаётся, пригласите ответственного руководителя ОВД, предварительно представив ему информацию о посетителе и объяснив суть проблемы.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СОТРУДНИКОВ ДЕЖУРНОЙ ЧАСТИ.

- Служебная дисциплина – обязательное для всех сотрудников полиции соблюдение служебных обязанностей и реализации предоставленных прав (ст. 39 Федерального закона от 07.02.2011 №3-ФЗ «О полиции»).
- За нарушение служебной дисциплины сотрудник дежурной части несёт дисциплинарную ответственность в соответствии с законодательством о прохождении службы.
- Персональная ответственность каждого сотрудника дежурной части определяется его должностной инструкцией в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

Сохранение и укрепление положительной репутации органов и подразделений внутренних дел, прежде всего зависит от личных качеств, профессиональных знаний и навыков сотрудников дежурных частей и соблюдения ими деловой этики.

Полное и безукоризненное соблюдение приведенных выше правил должно стать для сотрудников безусловным требованием, предъявляемым к себе, своим коллегам и подчинённым.

Таким образом, предложенные нормы поведения сотрудника дежурной части будут способствовать:

- росту доверия общества к органам правопорядка и формированию у граждан уверенности в равенстве каждого перед законом;

- предоставлению населению качественных правоохранительных услуг, которые будут удовлетворять потребности граждан, способствовать повышению авторитета и престижа профессии полицейского.

Приложение 5

Порядок ведения переговоров по ведомственным каналам связи и предоставления конфиденциальной информации сотрудниками дежурных частей ОВД[1]

Средства связи для переговоров сотрудникам дежурной части предоставлены исключительно для выполнения служебных обязанностей[2].

К сведениям конфиденциального характера[3] относят:

– сведения о фактах, событиях и обстоятельствах частной жизни гражданина, позволяющие идентифицировать его личность (персональные данные);

– сведения, составляющие тайну следствия и судопроизводства, а также сведения о защищаемых лицах и мерах государственной защиты;

– служебные сведения, доступ к которым ограничен органами государственной власти (служебная тайна);

– сведения, связанные с профессиональной деятельностью, доступ к которым ограничен (врачебная, нотариальная, адвокатская тайна, тайна переписки, телефонных переговоров, почтовых отправлений, телеграфных или иных сообщений и так далее);

---

[1] Начальникам управлений (отделов, отделений), межмуниципальных отделов МВД России по городским округам и муниципальным районам Республики Татарстан: О порядке ведения переговоров по ведомственным каналам связи / МВД РФ по Республике Татарстан.

[2] п.25.2 главы 3 Наставления, утвержденного приказом МВД России от 12.04.2013 №200 дсп

[3] Указ Президента Российской Федерации от 06.03.1997 №188 «Об утверждении перечня сведений конфиденциального характера».

– сведения, связанные с коммерческой деятельностью, доступ к которым ограничен (коммерческая тайна).

Информация, содержащаяся в служебной документации (в автоматизированных информационных системах), является строго конфиденциальной (оперативная обстановка; данные зарегистрированных сообщений о преступлениях; информация о фактах нахождения задержанных лиц, доставленных в дежурную часть, по основаниям ч.11 ст.14 Федерального закона от 07.02.2011 №7-ФЗ «О полиции»; принятые меры к доставленным; состав наряда, его экипировка и место его нахождения; нахождение в территориальном ОВД лиц, подлежащих государственной охране и т.д.).

Конфиденциальность информации[1] (персональных данных[2]) – обязательное для выполнения лицом, получившим доступ к определенной информации (персональным данным), требование не передавать такую информацию третьим лицам без согласия ее обладателя, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

Сотрудник полиции обязан не разглашать сведения, составляющие государственную и иную охраняемую законом тайну, а также сведения, ставшие ему известными в связи с выполнением служебных обязанностей, в том числе сведения, касающиеся частной жизни и здоровья граждан или затрагивающие их честь и достоинство[3].

При поступлении по ведомственным каналам связи запроса от гражданина (сотрудника) о предоставлении конфиденциальной информации сотрудник дежурной части территориального ОВД обязан:

1. Предложить обратившемуся лицу назвать свою фамилию, имя, отчество, должность и наименование организации.

В случае отказа или некорректных высказываний – прекратить разговор.

2. Уточнить номер телефона, с которого поступил звонок (в том числе используя устройство определения номера).

3. В вежливой форме разъяснить обратившемуся о невозможности предоставления конфиденциальной информации по телефону и предложить ему направить письменный запрос.

4. Зафиксировать в Тетради для записей оперативного дежурного дату, время, данные заявителя, суть запроса и доложить о поступившем запросе руководителю территориального ОВД.

5. В дальнейшем действовать в соответствии с нормативными документами и указаниями руководителя территориального ОВД.

---

[1] ст.2 п.7 Федерального закона от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»

[2] ст.7 Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных»

[3] п.8 ст.27 Федерального закона от 07.02.2011 №7-ФЗ «О полиции»

Приложение 6

Прием заявлений по ситуациям, связанным с массовыми беспорядками

1. Оперативный дежурный **обязан:**

2. Задать вопросы и выяснить:

- Какое примерно количество лиц, участвующих в массовых беспорядках, их пол, возраст, наличие у них оружия, взрывчатых веществ, взрывных устройств?

- Сообщите установочные данные организаторов массовых беспорядков (если имеются), их приметы?

- Имеются ли пострадавшие лица?

3. Зарегистрировать сообщение (заявление) в установленном порядке с указанием времени его получения, анкетных данных заявителя или лица, сообщившего о преступлении.

4. Незамедлительно направить на место происшествия для выяснения обстановки, задержания лиц, подозреваемых в совершении преступления, по «горячим следам» ближайшие наряды полиции, ГНР, экипажи ГИБДД, группу документирования, других сотрудников служб и подразделений ОВД.

Вооружить автоматическим оружием, экипировать спецсредствами, средствами защиты, связи и направить на место происшествия других сотрудников ОВД.

5. Доложить о преступлении начальнику органа внутренних дел и в дежурную часть вышестоящего ОВД.

6. Сообщить о массовых беспорядках прокурору, в территориальный орган ФСБ, соседние ОВД, руководителям соответствующего органа государственной власти или местного самоуправления.

7. Организовать выезд на место происшествия СОГ в составе: следователя прокуратуры, эксперта-криминалиста, инспектора - кинолога, сотрудника СКМ.

8. По указанию начальника органа внутренних дел (в его отсутствие самостоятельно, с последующим ему докладом), ввести в действие план **«Вулкан-1».**

9. По указанию начальника ОВД (в его отсутствие, самостоятельно, с последующим ему докладом):

- организовать сбор членов оперативного штаба;
- организовать сбор личного состава.

10. Организовать учет прибывающих сотрудников. По указанию начальника ОВД произвести их экипировку.

11. В случае необходимости (если массовые беспорядки повлекли пожары, разрушения зданий, ранения и жертвы среди населения), вызвать на место происшествия:

- скорую медицинскую помощь (медицинских работников);
- территориальные подразделения МЧС, в том числе ГПС и аварийных служб.

12. Принять меры по усилению охраны здания ОВД, арестованных и задержанных, особо важных объектов, других мест возможного нападения.

13. Поддерживать постоянную связь с СОГ, сотрудниками (руководителями) ОВД, находящимися на месте происшествия, с целью получения уточненных данных об обстоятельствах совершения преступления, о лицах, подозреваемых в совершении преступления, и других сведений, необходимых для принятия дополнительных мер по пресечению массовых беспорядков.

Незамедлительно передавать исполнителям указания оперативного штаба.

14. По окончанию работы на месте происшествия СОГ, если массовые беспорядки повлекли человеческие жертвы, организовать направление (доставку) трупов (трупа) погибших лиц в судебно-медицинский морг.

15. Об изменениях оперативной обстановки регулярно докладывать в оперативный штаб, в дежурную часть вышестоящего ОВД и действовать по их указанию.

Учебное издание

Уразаева Гульнара Ильхамовна

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СОТРУДНИКОВ ПОЛИЦИИ С ГРАЖДАНАМИ ПРИ ОБРАЩЕНИИ В ДЕЖУРНУЮ ЧАСТЬ

Учебное пособие

Корректор Н.А. Климанова
Компьютерная верстка Г.И.Уразаева

Подписано в печать 01.06..2018
Формат 60х90 $^{1}/_{16}$ Усл. печ. л. 16,37 Тираж 30
Типография КЮИ МВД России
420108, г.Казань. ул. Магистральная, 35