

**МИНИСТЕРСТВО ВНУТРЕННИХ ДЕЛ РОССИИ  
КРАСНОДАРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ФИЛИАЛ**

**ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ  
ОБЩЕНИЯ В ОПЕРАТИВНО-  
РАЗЫСКНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ**

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ**

для слушателей факультета повышения квалификации, сотрудников  
органов внутренних дел, курсантов, слушателей и преподавателей  
учебных заведений системы МВД России

Ставрополь - 2007

**ББК 88.47я73**

**П 86**

**Рецензенты:**

**Барнаш В.И.**, начальник УБОП ГУВД Ставропольского края,  
полковник милиции;

**Топорков А.Н.**, начальник кафедры оперативно-разыскной  
деятельности СФ КрУ МВД России, кандидат юридических  
наук, полковник милиции

**П 86 Психологические основы общения в оперативно-разыскной  
деятельности органов внутренних дел: учебно- методическое по-  
собие / сост. Е.В. Уляева. – Ставрополь: СФ КрУ МВД России, 2007.  
- 120с.**

В учебно-методическом пособии раскрываются основные психологические аспекты общения в оперативно-разыскной деятельности сотрудников правоохранительных органов, основное содержание профессиональной деятельности которых составляет общение с гражданами, отражена структура, виды, средства, условия общения, способы установления коммуникативных контактов сотрудников правоохранительных органов с различными категориями граждан, факторы, влияющие на процесс межличностного восприятия, а также даны практические рекомендации по развитию навыков профессионального общения и техники общения в оперативно-разыскной деятельности правоохранительных органов.

Учебно-методическое пособие подготовлено в помощь слушателям факультета повышения квалификации оперативных сотрудников органов внутренних дел, преподавателям, курсантам и слушателям заочной формы обучения Ставропольского филиала Краснодарского университета МВД России, обучающихся по специальности 030505.65 – Правоохранительная деятельность, сотрудникам оперативных подразделений органов внутренних дел края.

Использование представленной в пособии информации в практической деятельности позволит сотрудникам оперативных аппаратов эффективнее осуществлять межличностную коммуникацию, возникающую в ходе осуществления ими своих профессиональных обязанностей, избежать многих ошибок и противоречий, возникающих в ходе общения с гражданами, улучшить социально-психологический микроклимат в рабочих коллективах, а также будет способствовать повышению имиджа сотрудника милиции и созданию позитивного общественного мнения.

**ББК 88.47я73**

© Уляева Е.В., 2007

© Ставропольский филиал

Краснодарского университета

МВД России, 2007

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение .....	4
Понятие общения и его специфика	
в оперативно-разыскной деятельности .....	5
Специфика общения в оперативно-разыскной деятельности.....	6
Психологическая структура общения.....	9
Коммуникативная сторона общения.....	9
Интерактивная сторона общения .....	37
Перцептивная сторона общения.....	46
Развитие навыков профессионального общения.....	51
Психотехника в работе оперативного сотрудника .....	76
Заключение .....	114
Литература.....	115

## **ВВЕДЕНИЕ**

Общение представляет собой необходимый, существенный аспект всякой деятельности. Именно в процессе общения, и только через него, проявляется сущность человека, достигается взаимопонимание, слаженность при выполнении работы, растет способность прогнозировать поведение друг друга в тех или иных обстоятельствах или, наоборот, возникают конфликты и моральные противоречия, разлад в работе, проявляется неспособность предугадать поведение партнера по общению.

В процессе осуществления своей профессиональной деятельности оперативному сотруднику органов внутренних дел постоянно приходится общаться с различными людьми – это и сотрудники других подразделений и служб органа внутренних дел, с которыми он взаимодействует в ходе осуществления своей профессиональной деятельности, следственных отделов, прокуратуры, различных предприятий, организаций, органов местного самоуправления, граждане, которые в различных ситуациях выступают в качестве различных субъектов оперативно-разыскной деятельности – в качестве потерпевших, лиц, обладающих оперативно-значимой информацией, лиц, подозреваемых в совершении преступлений и др. И в каждом случае это общение имеет свою специфику, которую необходимо учитывать для построения продуктивного коммуникативного контакта.

При общении с гражданами сотрудники органов внутренних дел решают служебные задачи и вполне естественно, что от их умений общаться с людьми, устанавливать психологический контакт будет зависеть в конечном итоге и эффективность их деятельности. Коммуникативные качества являются одним из наиболее важных элементов структуры профессионального мастерства оперативных сотрудников органов внутренних дел. Чем лучше развиты коммуникативные качества сотрудника, тем выше уровень его профессионального мастерства. Умение грамотно и эффективно общаться не дается человеку от природы – это результат его коммуникативного опыта и специальной подготовки. Развитию навыков профессионального общения и посвящено данное пособие.

## **ПОНЯТИЕ ОБЩЕНИЯ И ЕГО СПЕЦИФИКА В ОПЕРАТИВНО-РАЗЫСКНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Что же понимают под общением в психологии?

*Общение есть процесс установления и поддержания целенаправленного, прямого или опосредованного теми или иными средствами контакта между людьми, так или иначе связанными с друг другом в психологическом отношении<sup>1</sup>. Осуществление этого контакта позволяет либо изменить протекание коллективной (совместной) деятельности за счет согласования "индивидуальных" деятельностей по тем или иным параметрам или, наоборот, за счет разделения функций, осуществлять целенаправленное воздействие на формирование и изменение отдельной личности в процессе коллективной или "индивидуальной", но социально опосредованной деятельности.*

Служебная деятельность сотрудников органов внутренних дел немыслима без коммуникативных связей. Общение играет роль регулятора взаимоотношений между сотрудниками и гражданами. На важность этого процесса постоянно обращается внимание в различных нормативных документах. В них говорится, что повседневная деятельность милиции протекает на виду у населения, и авторитет милиции во многом зависит от поведения ее сотрудников при общении с людьми. Очень важно, чтобы каждый работник милиции был вежлив и тактичен при обращении с гражданами, чутко относился к их просьбам и заявлениям, справедливо оценивал их поведение. Сотрудник милиции обязан следить за своим внешним видом.

Кроме этого необходимо учитывать, что коммуникативная деятельность сотрудников органов внутренних дел весьма своеобразна. Она имеет ряд психологических особенностей, которые, с одной стороны, делают ее весьма специфичной, с другой - могут ее осложнять.

---

<sup>1</sup> Леонтьев А.А. Психология общения. – М., 1997. – С. 62.

## СПЕЦИФИКА ОБЩЕНИЯ В ОПЕРАТИВНО-РАЗЫСКНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Одной из важнейших психологических особенностей общения в органах внутренних дел является его *профессиональная направленность*, связанная с необходимостью установления лиц, совершивших преступления, свидетелей, потерпевших и т.д., т.е. существует определенная заданность параметров общения. Со стороны сотрудников - это установление истины, а со стороны преступников - сокрытие обстоятельств преступления, стремление избежать ответственности, дать ложную информацию. Характерной особенностью общения сотрудников в данных условиях является *нормативность*. Например, общение оперативного сотрудника с различными, как субъектами, так и объектами оперативной работы регламентировано различными ведомственными и законодательными нормативными актами.

Существенные трудности в общении возникают из-за того, что сотрудник вынужден вступать в общение, несмотря на свое отношение к собеседнику, зачастую негативное, на свое состояние, желание общаться и т.д. - общение является неотъемлемой частью его деятельности. Сам *объект общения весьма специфичен*, как правило, это не лучшие представители нашего общества, с которыми в своей повседневной жизни сотрудник в общение не вступил бы.

Общение затруднено *наличием психологических барьеров*, связанных со многими факторами: боязнью вступить в контакт с работниками милиции, взаимонепониманию, неверным объяснением намерений сторон, недоверием и т.п. К тому же эти барьеры могут создаваться искусственно и приводить к обострению взаимоотношений, возникновению конфликтов.

И, наконец, сотрудник милиции, оперативный сотрудник для решения частных оперативно-служебных задач должен учитывать *особенности общения в преступной среде* – нормы, традиции, преступный жаргон, значение татуировок как специфических средств общения в преступной среде.

Для успешного осуществления коммуникативной функции оперативный сотрудник должен обладать следующими коммуникативными качествами:

- умением быстро устанавливать психологический контакт с незнакомыми людьми и располагать их к себе;
- умением слушать других людей;
- умением оказывать психологическое воздействие на партнера по общению при осуществлении оперативно-служебной деятельности;
- умением преодолевать психологические барьеры в общении;
- ролевыми умениями и навыками.

Одной из задач оперативно-разыскной деятельности является получение оперативно значимой информации. И от того, насколько умело он вступает в коммуникативные контакты с людьми, в том числе с незнакомыми, умеет расположить их к себе, завоевать их доверие, зависит результат его деятельности.

Специалисты в области общения считают, что одним из наиболее важных качеств, которое позволяет повысить эффективность процесса общения, является умение выслушивать других людей. Когда вы внимательно слушаете своего собеседника, вы, таким образом, демонстрируете свою заинтересованность в том, что он говорит, проявляете уважение к нему. И это неминуемо будет сказываться на облегчении установления психологического контакта. Человек, обращаясь к сотруднику органов внутренних дел, ждет, что его внимательно выслушают, разберутся и помогут в его проблемах. Умение выслушивать человека позволяет сотруднику расположить его к себе, снять психологическое напряжение, которое, как правило, неизбежно в начальном периоде общения.

Для сотрудника милиции важно не только правильно и умело общаться с людьми, но и уметь оказывать психологическое воздействие на них: склонять их к своей точке зрения, убеждать, стимулировать положительные проявления в их поведении, принуждать к даче правдивой инфор-

мации и т.п. Всегда необходимо помнить, что сотрудник вступает в общение не потому, что его просто интересует этот человек, а для того, чтобы изменить его позицию, его отношение. И именно психологическое воздействие в процессе общения с ним позволяет этого добиться.

При общении с гражданами необходимо научиться преодолевать различные психологические барьеры в общении, которые могут возникать из-за взаимонепонимания, неприязни, нежелания общаться с работником милиции и т.д. В этой связи очень важно, чтобы сотрудник не только научился правильно разбираться в природе этих барьеров общения, но и научился их обходить и преодолевать.

Важной особенностью деятельности сотрудников органов внутренних дел является то, что часто в процессе решения оперативно-служебных задач им приходится сталкиваться с противоборством заинтересованных лиц, которое может проявляться как открыто, так и в скрытой форме. В этих условиях возрастает необходимость конспирации, зашифровки своих целей, маскировки действительных социальных ролей, для чего сотруднику милиции необходимо обладать ролевыми умениями и навыками.

Несомненно, по истечении нескольких лет работы оперативный сотрудник приобретает определенные навыки общения, может легко вступать в коммуникативные контакты, играть различные социальные роли, оказывать коммуникативное воздействие на партнеров по общению. Однако это длительный путь освоения методом проб и ошибок. А ошибки оперативного сотрудника порой стоят очень дорого, ведь от его профессионализма подчас зависят судьбы и даже жизни людей. При организации надлежащей профессиональной подготовки и переподготовки кадров, составной частью которой является коммуникативная подготовка, изучение наиболее важных психологических закономерностей общения, этот путь можно значительно сократить<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Асямов С.В., Пулатов Ю.С. Профессионально-психологический тренинг сотрудников ОВД. – Ташкент, 2002. – 106с.

## ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ СТРУКТУРА ОБЩЕНИЯ

Как и каждый вид деятельности, общение имеет свою специфическую психологическую структуру. В любом общении всегда содержатся следующие обязательные элементы: коммуникативная (*обмен информацией*), интерактивная (*межличностное взаимодействие*) и перцептивная (*восприятие друг друга партнерами по общению*) стороны общения.

### КОММУНИКАТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ

Коммуникативная сторона общения реализует информативную функцию, то есть в общении всегда происходит обмен какой либо информацией.

Передача любой информации возможна лишь посредством знаков, точнее знаковых систем. Существуют несколько знаковых систем, которые используются в коммуникативном процессе, соответственно им можно построить классификацию используемых в процессе общения средств.

#### *№òááñò àà íáúáí èŷ*

Различают *речевые средства* общения (в качестве знаковой системы используется речь) и *неречевые средства* (используются различные неречевые знаковые системы).

Речевым средством общения является человеческая речь, которая является самым универсальным средством коммуникации, поскольку при передаче информации с помощью речи менее всего теряется смысл сообщения. Речь - это вербальная коммуникация, т.е. процесс общения с помощью языка. Различают следующие виды речи: письменная и устная речь, последняя подразделяется на диалогическую и монологическую. Диалог - разговор, поддерживаемый собеседниками, совместно обсуждающими и разрешающими какие-либо вопросы. Монолог произносит один человек, обращаясь к другому или многим лицам, слушающим его.

В деятельности сотрудников органов внутренних дел использование речевых средств общения играет очень важную роль. От умения правильно формулировать свои мысли, грамотно их излагать в процессе непосред-

венного общения или при составлении различного рода документов во многом зависит эффективность служебной деятельности сотрудника.

Хотя речь и является универсальным средством общения, она приобретает значение только при условии включения в систему деятельности, а включение это обязательно дополняется употреблением других - неречевых средств общения.

### *Г а д а : а а а а н д а а н о а а і а а і е ү*

К первой группе этих средств относятся жесты и мимика. Мимика - динамичное выражение лица в момент общения. Жест - социально отработанное движение, передающее психическое состояние. По ним мы можем сделать вывод об отношении человека к какому-либо событию, лицу, предмету и пр. Жест может нам сказать о желании этого человека, о его состоянии.

Жесты человека всегда были источником информации для ученых, изучающих человеческое поведение. Ведутся споры о том, является ли такое поведение приобретенным, выработанным в детстве, или это часть генетического кода, передаваемого от поколения к поколению. Тем не менее, общепринятым стало утверждение о высокой информативности жестов. Доктор Ray L. Birdwhitsell (Университет Луисвилля) считает: если наблюдатель знает “словарь” языка тела, он способен слушать речь и знать, что будет делать тело. Более того, он сможет рассказать о содержании разговора, наблюдая во время общения только жесты собеседников.

Зигмунд Фрейд писал: “Человек, у которого есть глаза, чтобы видеть, и уши, чтобы слышать, может быть уверен, что ни один смертный не сможет утаить от него что-либо. Если он (смертный) молчит, то болтают кончики его пальцев, предательство просачивается из него при каждом движении”. Чарльз Дарвин констатировал, что “эмоции практически всегда можно увидеть в каком-либо движении тела”.

Наука о чтении психо-эмоционального состояния по его морфологическим признакам называется физиогномика. *Физиогномика* (от греч.

«природа» и «знающий») возникла в глубокой древности на основе представления о предопределенности психического и телесного в человеке. Предметом исследования физиогномики является внешний облик человека. Современные исследования обнаруживают значимые корреляционные связи между морфологическими признаками и некоторыми психологическими особенностями человека. Ниже приведены результаты исследований, проведенных В.И. Куликовым и С.В. Овдей, выявивших высокую корреляцию между морфологическими признаками и некоторыми психологическими и психофизиологическими особенностями человека<sup>3</sup>

<i>Í îðîíçíã: áñçá í ðçí áçè</i>	<i>Í ñèðíçíã: áñçá íñ ááí í ñòè</i>
Высокий череп	Эмоциональная зрелость, ответственность, шизотимия (замкнутость, склонность к раздражению, сухости, упрямство, косность мышления, трудно приспосабливается при переходе от одного вида деятельности к другому, склонность к абстракции)
Широкий череп	Циклотимия (колебания настроения от радости до печали, легко вступает в коммуникативные контакты, легко переключается от одного вида деятельности на другой), мягкость, жизненная мудрость
Прямоугольный лоб	Рассудочность, стремление к умственной деятельности
Вертикальный лоб	Фантазирование, педантичность, укачиваемость
Выступающие скулы	Общительность, эмоциональная незрелость, понижение целостности восприятия, циклотимия (колебания настроения от радости до печали, легко вступает в коммуникативные контакты, легко переключается от одного вида деятельности к другому)
Впалые щеки	Эмоциональная зрелость, мужественность, динамическая устойчивость
Яблочки смеха	Конфликтность, азарт и риск, экстравертированность
Веснушки	Пониженная социальная адаптированность, шизотимия (замкнутость, склонность к раздражению, сухости, упрямство, косность мышления, трудно приспосабливается при переходе от одного вида деятельности к другому, склонность к абстракции)

<sup>3</sup> Куликов В.И. Индивидуальный тест «Словесный портрет». – Владивосток, 1988.

<i>Ī īdōīēīā:āīēā īdēīāēē</i>	<i>Ī īēōīēīā:āīēā īāāī īīōē</i>
Выпуклое надбровье	Мужественность, сила, превалирование содержания над формой
Дугообразные брови	Эмоциональность, аффективность, хорошее восприятие структуры поверхности
Широкое межбровье	Циклотимия, снижение самоконтроля, демонстративность
Широкие брови	Негипнабельность, epileптоидность, интроверсия
Выпуклые глаза	Женственность, экзальтированность, терпимость
Большие глаза	Женственность, циклотимия, эмоциональность
Светлые глаза	Гипнабельность, независимость, лень
Длинные ресницы	Эмоциональность, снижение самоконтроля, недисциплинированность
Большой нос	Конфликтность, шизотимия, мужественность
Широкий нос	Неимпульсивность, немзыкальность, доверчивость, социабельность
Курносый нос	Оптимизм, доверчивость, ослабление самоконтроля, тяга к общению
Нос с горбинкой	Самоконтроль, несоциабельность, плохая зрительная память, снижение интеллекта
Опущенный кончик носа	Нечестность, хитрость, импульсивность, музыкальность, нецелостное восприятие, шизоидность
Острый кончик носа	Нечестность, музыкальность, самоконтроль, истероидность
Широкая переносица	Высокие притязания, зависимость, невозбудимость
Большой рот	Хороший семьянин, стремление к материальной обеспеченности, лень, пренебрежение к умственной деятельности
Широкие губы	Недисциплинированность, флегматизм, демонстративность, лень
Выпячивание верхней губы	Деловитость, искренность, доверчивость, снижение социальной адаптированности
Диастема (расщелина между верхними резцами)	Конфликтность, стремление к интересной работе, интерес к образованию, тревожность, понижение соци-

<i>Ī īdōīēīā: āīēā ī dēī āēē</i>	<i>Ī īēōīēīā: āīēā īīāāī īīōē</i>
Опущенные уголки рта	альной адаптированности Динамическая неустойчивость, эмоциональная незрелость
Скошенный подбородок	Неправдивость, снижение трудолюбия, пренебрежение деловыми успехами
Высокий подбородок	Ответственность, дисциплинированность, искренность, трудолюбие
Широкий подбородок	Мужественность, неаффективность, ослабление фантазии, эффективность в делах
Большие уши	Мужественность, зависимость, миролюбие
Оттопыренные уши	Мужественность, динамическая устойчивость, шизотимия, эмоциональная зрелость
Отвисшая мочка	Истероидность, конформность, снижение интереса к деловой эффективности
Короткая шея	Невозмутимость, расслабленность, паранойальность
Выступающий кадык	Мужественность, снижение фантазии
Глубокие складки от крыльев носа	Аккуратность, любовь к познанию, аутичность

*Глаза* представляют собой особенно информативный орган. Люди с темными глазами обладают большей энергией, инициативой и более настойчивым характером, чем со светлыми глазами. Темно-голубые глаза свидетельствует о настойчивости, но сентиментальности, такие люди легко поддаются настроению, долго помнят обиды, капризны. Серые глаза свидетельствуют об упрямстве, смелости, их обладатели добиваются своего, несмотря на трудности, бывают вспыльчивы и злопамятны, хорошо переносят боль. Карие глаза принадлежат людям веселым, остроумным, вспыльчивым, но при этом отходчивым, общительным, легко сходящимся с людьми, влюбчивым, но не постоянным. Обладатели карих глаз заведомо испытывают страх перед болью. Синие глаза свидетельствуют о романтических наклонностях, а также об эгоизме и самомнении.

Подчеркивая определенную связь внутреннего, психологического содержания личности с внешними, морфологическими особенностями строения лица, следует помнить, что лицо любого человека не является чем-то застывшим, а представляет собой целую гамму различных движений, что выражается в мимике.

Например, полностью поднятая голова указывает на уверенность в себе, выраженное самосознание, полную открытость и внимание к окружающему миру из-за интенсивных отношений с ним. Подчеркнуто поднятая голова обнаруживает отсутствие близости, самопревознесение или высокомерие. Запрокидывание головы назад демонстрирует большое желание деятельности, вызов. И, напротив, склоненная набок голова указывает на отказ от собственной активности, полную открытость собеседнику, стремление идти навстречу вплоть до покорности. Расслабленно свисающая вниз голова - безволие.

"Язык взгляда" очень разнообразен. Так, полностью открытые глаза характеризуют высокую восприимчивость чувств и рассудка, общую живость. Слишком же широко открытые, "вытаращенные" глаза свидетельствуют об усилении оптической привязанности к окружающему миру. Прикрытые, "занавешенные" глаза - зачастую признак инертности, равнодушия, высокомерия, скуки или сильного утомления. Суженный или прищуренный взгляд означает либо сконцентрированное пристальное внимание наблюдение, либо в сочетании со взглядом сбоку коварство, хитрость. Прямой взгляд, с лицом, полностью обращенным к партнеру, демонстрирует интерес, доверие, открытость, готовность к прямому взаимодействию. Взгляд сбоку, углами глаз, свидетельствует об отсутствии полной отдачи, скепсисе, недоверии. Взгляд снизу при склоненной голове указывает либо на агрессивную готовность к действиям, либо при согнутой спине на подчиненность, покорность, услужливость. Взгляд сверху вниз при откинутой голове обнаруживает чувство превосходства, высоко-

мерие, презрение, поиски господства. Уклоняющийся взгляд указывает на неуверенность, скромность или робость, возможно чувство вины.

Оттянутые вниз уголки рта символизируют в целом негативное отношение к жизни, общее невеселое выражение лица. Приподнятые уголки рта отражают позитивное отношение к жизни, оживленное и веселое выражение лица. Если рот выглядит пухлым, то его указывает на увеличенную жизненность чувств; мягким - на чувствительность; острым, точно вырезанным - на интеллектуальность; твердым - на определенность воли.

Немецкий антрополог Карстен Нимиц, исследуя с помощью видеоматрифона улыбку в ее динамике, установил, что впечатление об искренности или притворности улыбки возникает в зависимости от скорости, с которой поднимаются уголки рта, и от одновременного расширения глаз с последующим кратким смещением век. Исследователь подчеркивает, что слишком длительное расширение глаз без их кратковременного закрывания в сочетании с улыбкой рассматривается как угроза. Напротив, кратковременное закрывание глаз - умиротворяющий элемент мимики. Улыбающийся как бы дает понять: "Я не жду от вас ничего плохого, видите, я даже закрываю глаза".

К средствам невербальной коммуникации принадлежат кроме мимики и жесты. "Чтение" языка рук и в целом жестов все больше становится предметом исследований, особенно за рубежом (Г. Калеро, Д. Ниренберг, А. Штангль, С. Данкелл и др.).

А. Штангль в своих работах описывает множество жестов, в особенности рук, "чтение" которых позволяет лучше понимать собеседника<sup>4</sup>.

Например, вяло свисающие вдоль тела руки свидетельствуют о пассивности партнера по общению, отсутствию готовности к действию, недостатке воли.

---

<sup>4</sup> Штангль, А. Язык тела. Познание людей в профессиональной и обыденной жизни. — М., 1993.

Скрещенные на груди руки - защитная реакция, изоляция, некоторое выживание.

Руки заложены за спину - отсутствие готовности к действию, робость, затруднительное положение.

Ладонь, открытая кверху - жест объяснения, убеждения, открытого представления, отдавания.

Одна или обе руки спрятаны в карманах - скрывание затруднений, неуверенности, потеря непосредственности.

Рука сжимается в кулак - концентрация, овладение волнением, стремление к самоутверждению.

Потирание рук - человеком овладели приятные, удовлетворяющие его мысли.

Рука что-то берет или делает движение в определенном направлении - непосредственно телесное, материальное захватывание, это признак жадного, слишком много думающего о материальном обладании человека.

Движения рук, закрывающие лицо или часть его - желание скрыть, спрятать, утаить свое состояние, задумчивость или затруднение.

Стирающее движение рук по лбу - стирание нехороших мыслей, плохих представлений или концентрация на размышлениях.

Раскрытая ладонь гладит что-нибудь приятное на ощупь, например, другую руку - мягкий нрав, благодушное настроение.

Напряженно выпрямленный указательный палец - знак концентрации на внутреннем состоянии, безотносительно к другим людям.

Указательный палец прямой, касается края губ - чувство неуверенности, поиск причин, помощи.

Палец засунут в рот - наивность, состояние рассеянности, непонимания.

Палец касается глаз или ушей - знак некоторой неловкости, известная робость, желание убежать.

Кончики указательного и большого пальцев соприкасаются, в то время как остальные, особенно мизинец, оттопырены - высокая степень концентрации внимания к тончайшим деталям.

Руки упираются в бедра - потребность в усилении «Я», упрочении, демонстрация своей твердости и превосходства, вызов, бравада - от наивной до злобной формы, часто сверхкомпенсация скрываемого чувства слабости или смущения.

Руки поддерживают верхнюю часть туловища, опираясь на что-то например, о стол, спинку стула, низкую трибуну и т.д. - стремление к духовной опоре или внутренняя неуверенность.

Каждый жест человека - это как слово в языке. Читая жесты, мы осуществляем обратную связь, которая играет главную роль в процессе взаимодействия.

"Бессловесная" обратная связь может предупредить нас о том, что нужно изменить поведение, сделать что-либо, чтобы достичь нужного результата в общении с собеседником.

Приведем некоторые группы жестов, описанные американскими специалистами в области коммуникации Д. Ниренбергом и Г. Калеро.

**Жесты открытости** - раскрытые руки ладонями вверх, пожимание плечами, сопровождающееся жестом открытых рук, расстегивание пиджака во время разговора или его снятие и т.д.

**Оборонительные, защитные жесты** - скрещивание рук на груди, сжимание рук в кулак и т.д.

**Жесты оценки** - рука у щеки, подбородок опирается на ладонь, указательный палец вытягивается вдоль щеки, остальные пальцы - ниже рта (позиция "пождем-посмотрим"), локти на бедрах, протирание очков, взятие в рот дужки очков, при этом голова наклонена на бок и т.д.

**Жесты задумчивости** – медленное покачивание корпуса, похаживание из стороны в сторону, пощипывание переносицы с одновременным

закрыванием глаз, потрагивание или потирание переносицы указательным пальцем, потирание глаз и т.д.

**Жесты скуки** – медленное, монотонное постукивание ногой о какой-либо предмет, голова в ладони, машинальное рисование на бумаге и т.д.

**Жесты флирта** - у женщин они выглядят, как приглаживание волос, поправление прически, одежды, рассматривание себя в зеркале и повороты перед ним, покачивание бедрами, медленное скрещивание и разведение ног на глазах у мужчины, поглаживание себя по икрам, коленям, бедрам, балансирование туфли на кончиках пальцев и т.д. У мужчин - поправление галстука, запонок, пиджака, выпрямление всего тела, движение подбородком вверх-вниз и т.д.

**Жесты подозрения и скрытности** - рука прикрывает рот - собеседник старательно скрывает свою позицию по обсуждаемому вопросу, взгляд в сторону, - показатель скрытности, тесно сплетенные, напряженные руки - жест недоверия и подозрения (тот, кто пытается, сцепив руки, уверить окружающих в своей искренности, обычно не имеет успеха) и т.д..

**Жесты доминантности** – откидывание корпуса назад, выпячивание грудной клетки, крепкое рукопожатие, при рукопожатии поворачивание вашей ладони так, что его ладонь лежит поверх вашей, небрежное засовывание рук(и) в карман пиджака, большой палец при этом снаружи; локти лежат на столе, пальцы соединены наподобие купола; руки соединены за спиной, подбородок поднят, выпускание сигаретного дыма вверх и т.д.

**Жесты беспокойства, нервозности** – грызение ногтей, авторучки, карандаша, переплетенные пальцы рук, когда большие пальцы потирают друг друга, пощипывание кожи; трогание спинки стула перед тем как сесть, поправление манжетов, воротничка, поглаживание шеи – стремление скрыть неуверенность, затруднительное положение, короткое прерывистое дыхание (тот, кто не замечает момента, когда его оппонент

начинает часто дышать, и продолжает доказывать свое, может столкнуться с неприятностями), покашливание, прочищение горла и т.д.

Общие и специфические характеристики осанки и походки человека тоже могут многое рассказать внимательному наблюдателю. Хорошая, непринужденная осанка свидетельствует о высокой восприимчивости и открытости, способности к немедленному использованию внутренних сил и о свободе от какого-либо ограничения. Неподвижность или напряженность тела указывают на реакцию самозащиты, избегание контактов, закрытость, часто чувствительность, а также на неловкое старание быть корректным. Плохая, вялая осанка, сутулая спина, обнаруживают покорность, смирение, угодничество. Позы конвенционального рода - одна или две руки в карманах, руки заложены за спину или скрещены на груди и т. д. свидетельствуют о недостатке самостоятельности и о потребности в незаметном включении себя в общий порядок.

Положение ног и ступней также может предоставить определенную информацию о состоянии и психологических качествах человека, Так, у уверенно стоящего на ногах человека ноги расставлены не более, чем на две ширины ладони, с равномерным распределением веса тела, это свидетельствует о том, что это человек сильный, уравновешенный, спокойный, с твердым характером, умеющий применяться к обстоятельствам. Неподвижная, застывшая поза, при сильном напряжении, указывает на плохую приспособляемость, упрямство, негибкое самоутверждение.

Изменчивая поза стоя, с частой сменой опорной ноги и позиции ступней, обнаруживает недостаток твердости и дисциплинированности, ненадежность и боязливость. Покачивание на носках означает либо подготовку к активному движению, либо агрессивную установку, либо свидетельствует о заносчивости. Стойка "широко расставив ноги" указывает на потребность в самоутверждении, широкие притязания, завышенную самооценку и часто - на чувство неполноценности.

Если походка или стойка характеризуются заметной повернутостью носков ног наружу, то это говорит "о чванливой походке", самомнении и самодовольстве "выступает павой". Если же носки загнуты вовнутрь, то это указывает на известную внутреннюю слабость, относительный недостаток напряжения, сомнение в своих силах.

#### **Различают несколько типов походки:**

- ритмичная - расслабленная форма приподнятого, но уравновешенного настроения типична для гуляющих;
- равномерная по типу армейского маршевого шага - волевая деятельность или стремление к цели;
- широкие шаги – экстраверсия, целеустремленность, предприимчивость, непринужденность, абстрагирующее мышление;
- короткие, маленькие шаги - интроверсия, осторожность, расчет, быстрое мышление и реакция, сдержанность, тип мышления, скорее, конкретный;
- ритмически сильная с усиленными движениями бедер - наивно-инстинктивные и самоуверенные натуры, раскачивание плеч в резонанс - в основном, эффектные, самовлюбленные индивиды;
- шаркающая, "провисающая" - отказ от волевых усилий и стремлений, вялость, медлительность, лень;
- твердая, угловатая, "ходульная", "деревянная" - зажатость, недостаток контактов, робость, неспособность к свободному проявлению;
- постоянное приподнимание на напряженных носках ног - стремление вверх, ведомое сильной потребностью в чувстве превосходства, особенно интеллектуального.

#### **Различаются несколько способов посадки человека:**

- закрытая - ноги и ступни сомкнуты - боязнь контакта, недостаток уверенности в себе;

- беззаботно-открытая ноги или бедра широко расставлены - недостаток дисциплины, лень, равнодушно-примитивная бесцеремонность;
- ноги замкнуты одна за другую - естественная самоуверенность, благодушное настроение, нет готовности к деятельности или защите;
- посадка на краешке стула, с выпрямленной спиной - высокая степень заинтересованности в предмете разговора;
- посадка при постоянной готовности вскочить, например, одна ступня - под сидением стоит полностью, другая - позади нее на носке - типичная для неуверенно-боязливых или злобно-недоверчивых натур;

<i>1</i> <i>i/i</i>	<i>Ī dēcī āēē āāāāī ī īñōē</i>	<i>Ī dēcī āēē āāīī īēīēñō āā</i>
1.	Вторжение в интимную зону собеседника.	Стремление вести беседу на границе личной зоны.
2.	Жесты ладонью вниз, перстоуказывающие жесты.	Жесты ладонью вверх с развернутыми пальцами.
3.	При рукопожатии - ладонью вниз, рука прямая. Рукопожатие крепкое и энергичное. Рука сухая, теплая.	При рукопожатии - ладонь вверх, рука согнута. Рукопожатие вялое, слабое. Рука влажная, холодная.
4.	Рукопожатие с использованием обеих рук (левая рука обхватывает запястье, локоть, плечо).	Отсутствие рукопожатия или краткое рукопожатие кончиков пальцев.
5.	Разомкнутые пальцы рук.	Сцепленные пальцы рук.
6.	Шпилеобразное расположение ладоней и пальцев рук.	Пальцы во рту. Грызение ногтей.
7.	Закладывание рук за спину: рука в руке.	Закладывание рук за спину: захват запястья, локтя.
8.	Акцентирование больших пальцев рук: закладывание их за ремень, лацканы, карманы.	Защита рта рукой, покашливание.
9.	Закладывание рук за голову.	Прикосновение к носу, уху, оттягивание воротничка.
10.	Скрещение рук на груди с демонстрацией больших пальцев; пальцев, сжатых в кулак.	Скрещение рук на груди, ладони под мышкой.
11.	Руки на бедрах.	Поправление манжетов, браслетов часов, верчение пуговицы, ручки.
12.	Закидывание ноги на ногу с обхватыванием ноги руками.	Скрещение ног, прижатие друг к другу лодыжек.
13.	Сидение верхом на стуле.	Сидение на краешке стула.
14.	2/3 времени беседы взгляд сосредоточен на лице партнера.	Отведение глаз в сторону, «бегающие» глаза.

<i><sup>1</sup> i/i</i>	<i>Ī dēcī àèè óáááí í ĩñòè</i>	<i>Ī dēcī àèè áááí ĩéĕñòáá</i>
15.	При курении дым направляется вверх, выдувается через ноздри, голова – вверх.	При курении дым направляется вниз, голова - вниз.
16.	Сверхраскованная поза: ноги на столе, ручке кресла.	Наклон туловища вперед, опущенные голова и плечи.
17.	Стремление копировать жесты собеседника.	Статичность позы или, наоборот, ерзание на месте.
18.	Стремление уменьшить угол между плоскостями тел в беседе.	Стремление увеличить угол (отвернуться).

<i><sup>1</sup> i/i</i>	<i>Ī dēcī àèè äĭááèy</i>	<i>Ī dēcī àèè í ááí ááèy</i>
1.	Стоящая на локте рука подпирает щеку, но не подбородок.	Сцепление пальцев рук.
2.	Наклон вперед к собеседнику, разомкнутые руки.	Скрещение рук на груди или зажимание ладоней скрещенных рук под мышками.
3.	Одна нога слегка отставлена назад, другая чуть впереди, носок ее указывает на собеседника.	Прикрытие области рта ладонью, пальцами.
4.	Утвердительные кивки головой.	Прикосновение пальцем к носу, уголкам губ.
5.	Наклон головы набок.	Потирание или прикосновение к уху, потягивание мочки уха.
6.	Прямой взгляд не ниже уровня подбородка.	Почесывание боковой поверхности шеи (ниже уха).
7.	Заинтересованный взгляд искоса, поднятые брови, расширенные зрачки, легкая улыбка.	Подпирание ладонью подбородка.
8.	Собеседник копирует позу партнера.	Закидывание ноги за ногу.
9.	Сокращение угла между корпусами партнеров, разворот друг к другу.	Большой палец подпирает или потирает подбородок, указательный направлен к виску.
10.	У сидящих рядом колени ног направлены друг к другу.	Прижатые друг к другу лодыжки ног.
11.	Одобрительная улыбка.	Собирание несуществующих ворсинок с одежды.
12.	Для женщин: поправление причесок, демонстрация внутренних поверхностей запястий.	Отрицательные покачивания головой, наклон головы вниз.
13.		Взгляд искоса с нахмуренными бровями и опущенными уголками губ.
14.		Прикрытые веки. Откинута голова, долгий взгляд, не моргая (взгляд свысока).
15.		Взгляд поверх очков.
16.		Кривая ухмылка, натянутая улыбка.
17.		Отворачивание от собеседника.

## Психологи выделяют пять групп жестов:

1. *Жесты - регуляторы*, выражающие отношение человека к кому-либо или чему-либо (кивок головой, целенаправленное движение рукой и т.д.).

2. *Жесты - аффекторы*, отражающие эмоции человека (поднятый большой палец руки, сжатый кулак и т.д.).

3. *Жесты - иллюстраторы*, усиливающие возможности понимания (движение рукой, представляющее круг, жест «отмашки», движение рукой, представляющее соединения воображаемых предметов и т.д.).

4. *Жесты - эмблемы*, заменяющие слова или фразы (сжатые руки на манеру рукопожатия людей означают «здравствуйте» и т.д.).

5. *Жесты - адаптаторы*, отражающие привычки людей (почесывание отдельных частей тела или лица, касание партнера, пошлепывание его, перебирание предметов или манипуляции с ними и т.д.).

***Í ðè ðàíñèòðíáéá æáñòíá íáíáõíäèí í ó:èòúâòú ñéááóðùéá í ðááèéà:***

- жесты многофункциональны, т.е. отдельный жест может иметь несколько значений;
- отдельный жест всегда рассматривается в системе других жестов, демонстрируемых собеседником;
- любой жест рассматривается в контексте возникшей ситуации;
- жесты партнеров по общению взаимообусловлены;
- существуют национальные особенности отдельных жестов и их культурно-историческая обусловленность<sup>5</sup>.

## ***Ñíáíéóí í ñòú æáñòíá***

Одной из наиболее серьезных ошибок, которую могут допустить новички в деле изучения языка тела, является стремление выделить один жест и рассматривать его изолированно от других жестов и обстоятельств.

---

<sup>5</sup> Дерябо С.Д., Ясвин В.А. Гроссмейстер общения. – М., 1996. – С. 88

Например, почесывание затылка может означать тысячу вещей - перхоть, блохи, выделение пота, неуверенность, забывчивость или произнесение неправды - в зависимости от того, какие другие жесты сопровождают это почесывание, поэтому для правильной интерпретации мы должны учитывать весь комплекс сопровождающих жестов.

Как любой язык, язык тела состоит из слов, предложений и знаков пунктуации. Каждый жест подобен одному слову, а слово может иметь несколько различных значений. Полностью понять значение этого слова вы можете только тогда, когда вставите это слово в предложение наряду с другими словами. Жесты поступают в форме "предложений" и точно говорят о действительном состоянии, настроении и отношении человека. Наблюдательный человек может прочесть эти невербальные предложения и сравнить их со словесными предложениями говорящего.



**Рис. 1.** *Типичная поза критической оценки*

Рисунок показывает совокупность жестов, обозначающих критически оценочное отношение, главным здесь является жест "подпираание щеки указательным пальцем", в то время как другой палец прикрывает рот, а большой палец лежит под подбородком. Следующим подтверждением того, что слушающий относится к вам критически, является то, что ноги его крепко скрещены, а вторая рука лежит поперек тела, как бы защищая его, а голова и подбородок наклонены (враждебно). Это невербальное предложение говорит вам приблизительно следующее: "Мне не нравится, что вы говорите, и я с вами не согласен".

Если бы вы были собеседником человека, показанного на рисунке, и попросили его выразить свое мнение относительно того, что вы только что сказали, на что он бы ответил, что с вами не согласен, то его невербальные сигналы были бы конгруэнтными, т.е. соответствовали бы его словесным высказываниям. Если же он скажет, что ему очень нравится все, что вы говорите, он будет лгать, потому что его слова и жесты будут неконгруэнтными. Исследования доказывают, что невербальные сигналы несут в 5 раз больше информации, чем вербальные, и в случае, если сигналы неконгруэнтны, люди полагаются на невербальную информацию, предпочитая ее словесной.

Часто можно наблюдать, как какой-нибудь политик стоит на трибуне, крепко скрестив руки на груди (защитная поза) с опущенным подбородком (критическая или враждебная поза), и говорит аудитории о том, как восприимчиво и дружелюбно он относится к идеям молодежи. Он может попытаться убедить аудиторию в своем теплом, гуманном отношении, делая быстрые, резкие удары по трибуне. Зигмунд Фрейд однажды заметил, что когда одна пациентка словесно убеждала его в том, что она счастлива в браке, она бессознательно снимала с пальца и надевала обручальное кольцо. Фрейд понял значение этого произвольного жеста и не удивился, когда стали обозначаться семейные проблемы этой пациентки.

Ключом к правильной интерпретации жестов является учетывание всей совокупности жестов и конгруэнтность вербальных и невербальных сигналов.

Научные исследования в области лингвистики показали, что существует прямая зависимость между социальным статусом, властью, и престижем человека и его словарным запасом. Другими словами, чем выше социальное или профессиональное положение человека, тем лучше его способность общаться на уровне слов и фраз. Исследования в области невербалики выявили зависимость между красноречивостью человека и степенью жестикуляции, используемой человеком для передачи смысла своих сооб-

щений. Это означает, что существует прямая зависимость между социальным положением человека, его престижем и количеством жестов и телодвижений, которыми он пользуется. Человек, находящийся на вершине социальной лестницы или профессиональной карьеры, может пользоваться богатством своего словарного запаса в процессе коммуникации, в то же время как менее образованный или менее профессиональный человек будет чаще полагаться на жесты, а не на слова в процессе общения.

Быстрота, некоторых жестов и их очевидность для глаза зависит от возраста человека.



**Рис. 2.** Ребенок обманывает. Подросток обманывает. Взрослый обманывает.

Например, если пятилетний ребенок скажет неправду своим родителям, то сразу же после этого он прикроет одной или обеими руками свой рот (рис.2). Этот жест ("прикрывание рта рукой") подскажет родителям о том, что ребенок солгал, но на протяжении всей своей жизни человек использует этот жест, когда он лжет, обычно меняется только скорость совершения этого жеста. Когда подросток говорит неправду, рука прикрывает рот почти так же, как и у пятилетнего ребенка, но только пальцы слегка обводят линию губ. Это жест прикрывания рукой рта становится более утонченным во взрослом возрасте. Когда взрослый человек лжет, его мозг посылает ему импульс прикрыть рот, в попытке задержать слова обмана, как это делается пятилетним ребенком или подростком, но в последний момент рука уклоняется ото рта и рождается другой жест-прикосновение к носу (рис.2). Такой жест есть ни что иное, как усовершенствованный взрослый вариант того же жеста прикрывания рта рукой, который присутствовал в детстве. Это пример того, что с возрастом жесты людей стано-

вятся менее броскими и более завуалированными, поэтому всегда труднее считывать информацию 50-летнего человека, чем молодого.

### *Àîçì îæíîñòü îîäääëòü ýçüé òæíääææáí èé*

В оперативно-разыскной деятельности и в правоохранительной деятельности в целом важным умением является умение понимать притворные жесты, особенности которых заключаются в следующем:

- они преувеличивают слабые эмоции (за счет усиления движений рук и корпуса);
- подавляют сильные волнения (за счет умышленного ограничения движения рук и корпуса);
- представляют собой ложные движения, не соответствующие содержанию общения (как правило, такие движения начинаются с конечностей и заканчиваются на лице).

Важным является не только умение распознавать притворные жесты, но и самому умело пользоваться ими при проведении отдельных мероприятий, требующих соблюдения конспирации.

Однако истинный знаток «Атласа человеческого тела» всегда сможет распознать неискренность, как бы умело партнер по общению не использовал притворные жесты - его выдаст отсутствие конгруэнтности между жестами, микросигналами организма и сказанными словами. Например, раскрытые ладони ассоциируются с честностью, но, когда обманщик раскрывает вам свои объятия и улыбается вам, одновременно говоря ложь, микросигналы его организма выдадут его потайные мысли. Это могут быть суженные зрачки, поднятая бровь или искривление уголка рта, и все эти сигналы будут противоречить раскрытым объятиям и широкой улыбке. В результате реципиент склонен не верить тому, что он слышит. Кажется, будто в человеческом мозгу есть предохранительный прибор, который "зашкаливает" каждый раз, как только он регистрирует неконгруэнтные невербальные сигналы. Даже специально обученный человек, опытный специалист может имитировать нужные движения только в течение короткого

периода времени, поскольку вскоре организм непроизвольно передаст сигналы, противоречащие его сознательным действиям. Но, чтобы заметить это, надо в совершенстве владеть искусством «прочтения человеческих лиц и тел».

### *Êâê ñéàçàòü í àí ðààâü, í á ðàñéðüà ñááü*

Проблема с ложью заключается в том, что наше подсознание работает автоматически и независимо от нас, поэтому наш язык телодвижений выдает нас с головой. Вот почему сразу заметно, когда лгут люди, редко говорящие неправду, независимо от того, насколько убедительно они это преподносят. В тот самый момент, когда они начинают лгать, их тело начинает давать совершенно противоположные сигналы, что дает вам ощущение, что вам лгут. Во время обмана наше подсознание выбрасывает пучок нервной энергии, которая проявляется в жестах, противоречащих тому, что сказал человек. Некоторые люди, чьи профессии непосредственно связаны с обманом в разных формах, такие как политические деятели, адвокаты, актеры и телекомментаторы, до такой степени выдрессировали свои телодвижения, что у них трудно заметить, что они говорят неправду, и люди попадают на их удочку, доверяют им.

Профессиональная деятельность оперативного сотрудника связана с интенсивной межличностной коммуникацией, причем, зачастую – законспирированной коммуникацией, когда сотрудник вынужден скрывать от партнера по общению свою профессиональную принадлежность, свои намерения и свои действительные личностные качества, поэтому ему так важно умело пользоваться мимикой и жестами.

Как же развить в себе это умение? Специалисты в области межличностной коммуникации предлагают следующие рекомендации.

Тренировка может идти двумя путями. Во-первых, отрабатываются те жесты, которые придают правдоподобность сказанному, но это возможно лишь в том случае, если практиковаться во лжи в течение долгого периода времени. Во-вторых, необходимо устранить у себя жестикуляцию,

чтобы не присутствовали ни позитивные, ни негативные жесты в тот момент, когда лжешь, но это тоже очень трудно сделать.

Попробуйте при случае провести такой простой эксперимент. Преднамеренно скажите неправду своему знакомому и сделайте осознанную попытку подавить всякие телодвижения, причем находитесь в полном обзоре своего собеседника. Даже если вы сознательно сдерживаете яркие, броские жесты, вашим телом будет передано множество мельчайших микросигналов. Это может быть или искривление лицевых мышц, расширение или сужение зрачков, испарина на лбу, румянец на щеках, учащенное моргание и множество других мелких жестов, сигнализирующих об обмане. Исследования с использованием замедленных съемок показали, что эти микрожесты проявляются лишь долю секунды, и заметить их могут лишь профессионалы. Часто эту способность «читать по лицам» путают с интуицией, на самом деле человек просто умеет подмечать малейшие проявления неконгруэнтности между словами и мимикой.

Совершенно очевидно, что для того, чтобы не выдать себя в момент произнесения неправды, вам нужно сделать так, чтобы не было полного обзора вашей позы. Вот почему во время полицейского допроса подозреваемого помещают на стул в хорошо просматриваемом или хорошо освещенном месте комнаты, чтобы он был виден допрашивающим, и легче было бы обнаружить, когда он говорит неправду. Естественно, что ваша ложь будет менее заметна, если вы в этот момент будете сидеть за столом, и тело ваше будет частично скрыто, или стоять за забором или закрытой дверью. Легче всего врать по телефону!

### *Ī dīēñī èèà*

Общение всегда пространственно организовано. К *проксемическим* характеристикам относятся ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними.

Термин «проксемика» был введен в начале 60-х годов американским антропологом Эдуардом Т.Холлом, именно он был родоначальником в об-

ласти пространственных потребностей человека. Его исследования в этой области привели к новому пониманию наших взаимоотношений с другими человеческими существами.

Каждая страна представляет собой территорию с четко очерченными границами. Внутри каждой страны имеется еще ряд территориальных делений в виде краев, областей и т.д. Эти территории в дальнейшем делятся на еще меньшие, называемые городами, внутри которых имеются районы, состоящие из улиц, которые сами по себе представляют собой замкнутую территорию для тех, кто живет на них. Обитатели каждой территории объединены невидимым чувством приверженности своей территории, и истории известно немало примеров, когда начинаются кровавые войны и убийства ради защиты своей территории.

Под территорией понимается также пространство, которое человек считает своим, как будто это пространство является продолжением его физического тела. Каждый человек имеет свою собственную личную территорию, которая включает пространство, окружающее его собственность, например, его дом, окруженный забором, машину во дворе, его собственную спальню, его личный стул и, как обнаружил доктор Холл, он имеет также четко обозначенное воздушное пространство вокруг своего тела.

Рассмотрим вопросы проксемики, знание которых может быть применено в правоохранительной деятельности.

### ***Èè-íày' òáààbè-òíòèy'***

Физическое тело большинства животных окружено определенной пространственной зоной, которую они считают своей собственной личной территорией. Насколько далеко простирается эта территория, зависит, главным образом от того, как густо населены места, в которых это животное проживает. Лев, выросший на просторных территориях Африки, может иметь сферу обитания радиусом в 3-1 милю и более, в зависимости от плотности населения львов на этой территории, он метит свою территорию испражнениями и мочеиспусканием. Но если лев вырос в клетке со многи-

ми другими львами, его личная территория может ограничиваться буквально несколькими футами, что является прямым следствием перенаселенности сферы обитания.

Подобно другим животным, человек обладает своей собственной воздушной оболочкой, окружающей его тело, ее размеры зависят от плотности населения людей в месте его проживания. Следовательно, размеры личной пространственной зоны социально и национально обусловлены. Если представители одной нации, например, японцы, привычны к перенаселенности, другие предпочитают широкие открытые пространства и любят сохранять дистанцию.

Социальное положение человека тоже может быть значимым при описании расстояния, на котором человек держится по отношению к другим людям, и этот вопрос будет обсуждаться ниже.

### ***Āī àěū ūá í ðīñò ðáí ñò áì***

Размеры личной пространственной территории человека средне обеспеченного социального уровня в принципе одинаковы независимо от того, в какой стране он проживает. Ее можно разделить на 4 четкие пространственные зоны.

#### **1. Ēí òèì íàŷ Āī à** (от 15 до 46 см)

Из всех зон эта самая главная, поскольку именно эту зону человек охраняет так, как будто бы это его собственность. Разрешается проникнуть в эту зону только тем лицам, кто находится в тесном эмоциональном контакте с ним. Это дети, родители, супруги, любовники, близкие друзья и родственники. В этой зоне имеется еще подзона радиусом в 15 см, в которую можно проникнуть только посредством физического контакта. Это сверхинтимная зона.

#### **2. Ēè: íàŷ Āī à** (от 46 см до 1,2 метра)

Это расстояние, которое обычно разделяет нас, когда мы находимся на дружеских вечеринках или официальных приемах.

#### **3. Ñī òè àěū àŷ Āī à** (от 1,2 до 3,6 метров)

На таком расстоянии мы держимся от посторонних людей, например, водопроводчика или плотника, пришедшего заняться ремонтом в нашем доме, почтальона, нового служащего на работе и от людей, которых не очень хорошо знаем.

#### **4. *Γάλακτος ἀπόστασις* (более 3,6 метра)**

Когда мы адресуемся к большой группе людей, то удобнее всего стоять именно на этом расстоянии от аудитории.

Обычно наша интимная зона нарушается тем или иным человеком по двум причинам. Первая, когда "нарушитель" является нашим близким родственником или другом, или же человеком, имеющим сексуальные намерения. Вторая, когда нарушитель проявляет враждебные тенденции и склонен атаковать нас. Если мы можем терпеть вторжение посторонних людей в наши личные и социальные зоны, то вторжение постороннего человека в интимную зону вызывает внутри нашего организма различные физиологические реакции и изменения. Сердце начинает биться быстрее, происходит выброс адреналина в кровь, и она приливает к мозгу и мышцам как сигнал физической готовности нашего организма к бою, т.е. организм переходит в состояние боевой готовности.

Это означает, что если вы дружелюбно прикоснетесь к руке или обнимите человека, с которым вы только что познакомились, то это может вызвать у него отрицательную реакцию по отношению к вам, даже если он или она будет вам улыбаться и, чтобы вас не обидеть, делать вид, что это ей нравится. Если вы хотите, чтобы люди чувствовали себя в вашем обществе уютно, соблюдайте золотое правило: "Держи дистанцию!". Чем интимнее наши отношения с другими людьми, тем ближе разрешается нам проникать в их зоны. Например, только что принятый на работу сотрудник первое время может подумать, что коллектив относится к нему очень прохладно, но они просто держат его на дистанции социальной зоны, потому что мало его знают. Как только сослуживцы узнают его лучше, территориальное расстояние между ними сокращается, и, в конце концов, ему позво-

ляют передвигаться в пределах личной зоны, а в некоторых случаях - проникать и в интимную зону.

Дистанция между двумя целующимися может много рассказать вам о характере взаимоотношений между этими людьми. Любовники крепко прижимаются телами друг к другу и находятся внутри интимной зоны друг друга. Расстояние будет совершенно другим, если вы получаете поцелуй от постороннего человека, поздравляющего вас с Новым годом, или от мужа лучшей подруги, поскольку оба будут отставлять нижнюю часть тела, по крайней мере, на расстояние 15 см. от вашей.

Исключением из правила, требующего строгого соблюдения дистанционной зоны, являются случаи, когда пространственная зона человека обусловлена его социальным положением. Например, руководитель подразделения и один из его подчиненных могут быть компаньонами по рыбной ловле, и, находясь на рыбалке, они пересекают и личную, и интимную зону друг друга. На работе же руководитель будет держать его на расстоянии социальной зоны, соблюдая неписанные правила социальной стратификации.

Скученность людей на концертах, в кинозалах, на эскалаторах, в транспорте, лифте приводит к неизбежному вторжению людей в интимные зоны друг друга.

Существует ряд рекомендаций поведения в условиях скученности людей, например, в автобусе или лифте. Это такие правила:

1. Ни с кем не разговаривать, даже со знакомыми.
2. Не рекомендуется смотреть в упор на других.
3. Лицо должно быть совершенно беспристрастным - никакого проявления эмоций не разрешается.
4. Если у вас в руках книга или газеты, лучше быть полностью погруженным в чтение.
5. Чем теснее в транспорте, тем сдержаннее должны быть ваши движения.

6. В лифте следует смотреть только на указатель этажей над головой.

Часто можно услышать, как людей, едущих в общественном транспорте на работу в часы пик, называют жалкими, несчастными, подавленными. Эти эпитеты обычно употребляются из-за того, что у этих людей невыразительные лица, но сторонние наблюдатели ошибаются в своих оценках. Они просто видят, как люди добросовестно выполняют правила поведения в условиях неизбежного вторжения посторонних в их интимную зону.

Если у вас возникнут сомнения по этому поводу, понаблюдайте за собой в следующий раз, когда вы войдете в переполненный кинозал. Как только вы вступили в проход, ведущий к вашему месту, окруженному множеством незнакомых лиц, обратите внимание, что вы начинаете, как запрограммированный робот, подчиняться неписанным законам поведения человека в переполненных общественных местах. Каждый раз,- когда мы едем в переполненном лифте, сидим в переполненном кинозале или едем в битком набитом автобусе, окружающие перестают для нас существовать, и до тех пор, пока нас непосредственно не заденут, мы не реагируем на них. Создается такое впечатление, будто своим неосознанным посягательством на нашу интимную территорию люди ставят нас в оборонительную позицию.

Разъяренная толпа или агрессивная группа людей, объединенных единой целью, реагирует на нарушения их территории совершенно другим образом, чем отдельные личности. Это полезно знать сотрудникам правопорядка. В действительности происходят следующие вещи: по мере того, как увеличивается толпа и ее плотность, личное пространство каждого отдельного человека становится все меньше, и он принимает враждебную стойку, поэтому с ростом толпы усиливается ее враждебность и агрессивность, и в любой момент может начаться рукоприкладство. В данной ситуации необходимо разогнать толпу, чтобы каждый человек вновь обрел свое зональное пространство и успокоился.

Только в последние годы правительство и градостроители стали обращать внимание на то, что многоэтажные жилищные комплексы оказывают отрицательное влияние на человека, поскольку лишают его личной территории. Отрицательные последствия проживания на перенаселенных территориях можно проследить на примере популяции оленей на острове Джеймс, находящемся неподалеку от штата Мэрилэнд. Олени там стали вымирать большими партиями, несмотря на то, что в то время корма им было достаточно, хищники отсутствовали, и не было никакой эпидемии. Аналогичные явления до этого происходили с крысами и кроликами. Исследования показали, что олени вымирали в результате сверхактивной деятельности надпочечных желез, вызванной стрессовым состоянием животных, создавшемся от того, что в результате роста популяции оленей они были лишены своей личной территории. Надпочечные железы играют важную роль для роста организма, воспроизводства и сопротивляемости заболеваниям. Таким образом, именно перенаселенность вызвала физическую реакцию на стресс, а не такие факторы, как голод, инфекция или агрессивность других животных. Учитывая это, легко понять, почему регионы, имеющие большую плотность населения, имеют более высокий уровень преступности.

В правоохранительной деятельности метод вторжения в личностное территориальное пространство используется для оказания психологического воздействия на субъектов правоохранительной деятельности (лиц, подозреваемых в совершении преступлений, обладающих оперативно-значимой информацией, профилактируемых лиц и т.д.), для решения служебных задач. При этом сотрудник может подойти близко к партнеру по общению и находиться в его интимной зоне до тех пор, пока желаемый результат не будет достигнут.

### *Ī ōīmāēēā*

Для успешного осуществления невербальной коммуникации имеет значение ее связь со звуковым оформлением речи, которое создает образ

человека, способствует распознаванию его состояния, выявлению психической индивидуальности.

Характеристики голоса относят к просодическим и экстралингвистическим явлениям.

*Просодика* - это общее название таких ритмико-интонационных сторон речи, как модуляция высоты голоса (плавная, резкая), громкость голосового тона (высокий, низкий), темп речи (быстрый, средний, замедленный), сила ударения, тембр (раскатистый, хриплый, скрипучий), интонация, дикция речи.

**Вот характеристики человеческого голоса:**

- по скорости речи: оживленная, бойкая манера говорить, быстрый темп свидетельствуют об импульсивности собеседника, его уверенности в себе, спокойная, медленная манера указывает на невозмутимость, рассудительность, основательность; заметные колебания скорости речи обнаруживают недостаток уравновешенности, неуверенность, легкую возбудимость;

- по громкости: сильный голос, как правило, присущ истинной силе побуждений, жизненной силе либо кичливости; тихий, слабый голос указывает на сдержанность, скромность, такт или нехватку жизненной силы, слабость человека; резкие изменения громкости свидетельствуют об эмоциональности и волнении;

- по артикуляции: ясное и четкое произношение указывает на внутреннюю дисциплину, потребность в ясности и недостаток живости; расплывчатое произношение, как правило, свойственно уступчивости, неуверенности, мягкости, вялости воли;

- по высоте: фальцет дословно - "головной голос" присущ человеку, у которого мышление и речь больше исходят из интеллекта, грудной голос - мышление и речь эмоциональны, естественны, не созданы сознательно; высокий пронзительный голос - признак страха и волнения, а низкий означает покой, расслабленность и достоинство;

- по темпу речи: ритмичное говорение, ровное перетекание слов с легкими периодическими колебаниями говорит о богатстве чувств, уравновешенности, скорее, хорошем основном настроении; строго цикличное, правильное говорение означает сильное осознание переживаемого, напряжение воли, дисциплину, педантичность, холодность чувств; округло-текучая манера говорить типична для общения на пикниках, свойственна людям, живущим глубоко, полно, эмоционально, угловато-отрывистая манера типичная для шизотимиков (замкнутость, склонность к раздражению, сухости, упрямство, косность мышления, трудно приспосабливается при переходе от одного вида деятельности к другому, склонность к абстракции), характеризует трезвое, целесообразное мышление.

Интересы наблюдения А.Штангля за особенностями смеха.

Так, смех на -а ха-ха - совершенно открытый, идущий от сердца, облегчающий и беззаботный.

Смех на -е хе-хе - не слишком приятный, а, скорее, дерзкий, завистливый.

Смех на -и хи-хи - одновременно скрытный и хитрый, смесь иронии и злорадства.

Смех на -о хо-хо звучит хвастливо-угождающее и в основе своей издевательский и протестующий.

Смех на -у ху-ху указывает на скрытый страх, боязливость.

## ИНТЕРАКТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ

Интерактивная сторона общения - условный термин, обозначающий характеристику компонентов общения, связанных с взаимодействием людей, непосредственной организацией их совместной деятельности. Цели общения отражают потребности совместной деятельности людей. Общение всегда предполагает некоторый результат изменения сознания, поведения и деятельности других людей. Здесь общение выступает как межличностное взаимодействие, т.е. совокупность связей и взаимовлияний людей, складывающихся в ходе их совместной деятельности. Межличностное взаимодействие представляет собой последовательность развернутых во времени реакций людей на действия друг друга: поступок индивида А изменяет поведение индивида В, что вызывает со стороны последнего ответные реакции, которые, в свою очередь, воздействуют на поведение А.

Совместная деятельность и общение протекают на основе социальных норм, принятых в обществе образцов поведения, регламентирующих взаимодействие и взаимоотношения людей и в условиях социального контроля со стороны общества. Диапазон социальных норм, регулирующих взаимоотношения людей, чрезвычайно широк, ими регулируются все сферы жизни общества. Некоторые из них существуют лишь в сознании людей (уважительное отношение к старшим, забота о младших, любовь к Родине и т.д.), другие закреплены в правилах, законах, различных инструкциях. Деятельность оперативного сотрудника, сотрудника правоохранительных органов строго регламентирована, каждое профессиональное действие выполняется строго в соответствии с уголовно-правовым, гражданско-правовым, процессуальным законодательством, законом «О милиции», законами, ведомственными нормативно-правовыми актами, регламентирующими отдельные направления правоохранительной деятельности, должностными инструкциями и т.д. Кроме законодательного регулирования эта деятельность регулируется нравственными, моральными нормами

– такими, например, как Кодекс чести, служебный долг, патриотизм, гуманизм, гражданственность, правила вежливости.

Обращение людей к социальным нормам делает их ответственными за их поведение, позволяет регулировать действия и поступки; оценивая их как соответствующие или несоответствующие этим нормам. Ориентируясь на нормы, человек соотносит формы своего поведения с эталонами, отбирает нужные и таким образом регулирует свои отношения с другими людьми. Социальный контроль в процессах взаимодействия осуществляется в соответствии с репертуаром ролей, "исполняемых" общающимися людьми. В психологии под ролью понимается нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным или половым характеристикам и т.п.). Каждая роль, в которую вступает субъект, должна отвечать совершенно определенным требованиям и определенным ожиданиям окружающих. Один и тот же человек выполняет различные роли, например, один и тот же человек может одновременно выступать в следующих ролях: сотрудник милиции – руководитель структурного подразделения ОВД – подчиненный вышестоящему начальству – сын – отец – муж – родитель – сосед – друг – покупатель в магазине – клиент в банке – и т.д. Множественность ролевых позиций нередко порождает их столкновение, ролевые конфликты. Если с позиции «соседа», «друга», «одноклассника» человек понимает поступок другого человека и готов простить ему какой-то его проступок (здесь отношения регулируются нормами человеческой морали, добрососедства, товарищеской взаимопомощи и др.), то с позиции «сотрудника милиции» от просто обязан принять меры в соответствии с законом, поскольку в данном случае отношения строятся на качественно ином уровне и на этом уровне они регулируются соответствующими нормами закона, ведомственных и иных нормативно-правовых актов. Хочет или не хочет человек, но окружающие ожидают от него поведения, соответствующего определенному образцу. "Исполнение" роли подвержено

социальному контролю и обязательно получает общественную оценку, а отклонение от образца осуждается или даже преследуется и наказывается в соответствии с законом.

Итак, исходным условием успешности общения является соответствие поведения взаимодействующих людей ожиданиям друг друга. Иногда в процессе общения обнаруживается антагонизм позиций, связанный с наличием у партнеров по общению взаимоисключающих ценностей, целей и задач. Это ведет к возникновению конфликта. В совместной деятельности причинами конфликтов могут выступать два рода детерминант: предметно-деловые разногласия и расхождение личностно-прагматических интересов. Причем конфликты второго рода характеризуются нарастанием высокой эмоциональной напряженности. Одной из причин возникновения конфликтов являются неопределенные смысловые барьеры в общении, препятствующие налаживанию взаимодействия общающихся. Смысловой барьер в общении - это несовпадение смыслов высказанного требования, просьбы, приказа для партнеров в общении, создающее препятствие для их взаимопонимания и взаимодействия. Особенно существенную роль смысловые барьеры приобретают в так называемом педагогическом общении, что объясняется возрастной разницей, жизненным опытом одних и отсутствием его у других, расхождением в интересах и, что особенно важно подчеркнуть, зачастую ошибками в выборе воспитательных воздействий со стороны старших.

Здесь большое значение имеет понятие личностного смысла, глубоко проанализированное в работах отечественного психолога и педагога А. Н. Леонтьева. Известно, что кроме общепринятой системы значений, слова, как и другие факты сознания человека, имеют некоторый личностный смысл, некоторую особую значимость, индивидуальную для каждого. Личностный смысл для человека приобретает то, что связывает цели деятельности с мотивами ее осуществления, то, в чем реализуются его потребности. Одно и то же слово, действие, обстоятельство могут иметь раз-

личный смысл для разных людей. Поэтому в общении, а в общении в профессиональной деятельности оперативного сотрудника, сотрудника правоохранительных органов – особенно, имеет значение такое качество личности, как идентификация - умение поставить себя на место партнера по общению. Другими словами, для построения продуктивного общения в любой ситуации требуется "одинаковое понимание ситуации", т.е. понимание стратегии и тактики поведения партнера по ситуации. Стратегия и тактика взаимодействия только и могут быть разработаны на основе взаимопонимания. Причем, если стратегия взаимодействия определена выполняемой социальной деятельностью, тактика взаимодействия определяется непосредственным представлением о партнере. В единстве этих двух моментов и создается реальная ситуация взаимодействия.

Интересна теория конфликтного общения, разработанная американским психотерапевтом Э. Берном. С его точки зрения, в каждом человеке существует три "Я": «ребенок» (зависимое, подчиняемое и безответственное существо); «родитель» (напротив, независимый, неподчиняемый и берущий ответственность на себя) и «взрослый» (умеющий считаться с ситуацией, понимать интересы других и распределять ответственность между собой и другими). "Я" в виде «ребенка» у человека формируется в детстве; в том же возрасте за счет подражания старшим и желания быть на их месте формируется родительское "я"; что касается "я" в форме «взрослого», то оно складывается долго, порой десятилетиями, за счет жизненного опыта субъекта и накопления того, что называют житейской мудростью.

Общаясь с позиции «ребенка», человек выглядит подчиняемым и неуверенным в себе, с позиции «родителя» - самоуверенно-агрессивным, с позиции «взрослого» - корректным и сдержанным. Во взаимодействии людей эти позиции согласованы лишь тогда, когда один из партнеров готов принять позицию, определенную для него другим партнером.

Например, соответствуют ролевым ожиданиям и не порождают межличностного конфликта следующие ролевые позиции общения, имеющие место в деятельности сотрудников органов внутренних дел:

- «взрослый» - «взрослый» - наиболее типичная и приемлемая ситуация, даже в тех случаях, когда в роли объекта правоохранительной деятельности выступают несовершеннолетние, поскольку в плоскости правовых отношений даже несовершеннолетние выступают в социальной роли субъектов правовых отношений, а это предполагает ролевую позицию «взрослого». Если сотрудник начинает общаться с несовершеннолетним с позиции: «родитель» - «ребенок», то это значительно принижает его профессиональный статус;

- «родитель» - «ребенок» - имеющая место в правоохранительной деятельности ситуация, приемлемая для наставничества. В других ситуациях правоохранительной деятельности эта ролевая позиция способна породить конфликт. Например, если взять такую, казалось бы, приемлемую к данной ролевой позиции ситуацию, когда руководитель подразделения общается с подчиненным с позиции «родителя» с «ребенком». Эта ролевая позиция вызовет у сотрудника естественную негативную реакцию: «Да, ты мой начальник, но я взрослый, самостоятельный человек, кроме того – я - сотрудник милиции! Я согласен исполнять распоряжения в рамках своих должностных инструкций, и даже согласен принять определенные рекомендации и пожелания по их исполнению, замечания, но все это должно быть в корректной форме, не унижая и не оскорбляя мое достоинство взрослого человека! Я не мальчик, а взрослый человек!» Еще более неуместна такая позиция для общения коллег по работе между собой, где все обладают равным социальным статусом, и для общения с объектами правоохранительной деятельности это выглядит как неуважительное, заносчивое обращение, нарушающее милицейскую этику.

Суть теории Э. Берна<sup>6</sup> сводится к тому, что, когда ролевые позиции партнеров по общению согласованы, их акт взаимодействия доставляет обоим чувство удовлетворения. Если положительная эмоция заранее присутствует в общении на радость партнеров, то такой тип взаимодействия Э. Берн называет "поглаживанием". При согласовании позиций, о чем бы не говорили собеседники, у них идет обмен поглаживаниями. Лишение ответного поглаживания уже задевает человека, если же, вопреки его ожиданиям, к нему еще и обращаются с несогласованной позиции, это вызывает недовольство и может стать причиной конфликта. Как видно из всего сказанного, с психологической точки зрения, содержание контакта может быть очень многообразным по ролевым позициям партнеров, и для всего диалога может иметь решающее значение то, насколько правильно выбрана позиция, насколько она согласована между партнерами по общению. То, какую позицию мы займем в контакте, сразу же определяет и круг психологических ролей, которые нам предстоит исполнить.

### ***Àèèýí èá á òííí àèýò ì àèèè-ííñò í íé èí ì óí èèàòèè***

По своей сущности психологическое воздействие представляет проникновение одной личности (или группы лиц) в психику другой личности (или группы лиц). Целью или результатами этого проникновения является изменение, перестройка индивидуальных или групповых психических явлений (взглядов, отношений, мотивов, установок, состояний и т.п.). Перестройка психики личности или групповых психических явлений под влиянием психологического воздействия может быть различной как по широте охвата психических явлений, так и по стойкости их изменений. Так, например, силой воздействий сотрудник милиции может убедить лицо поделиться с сотрудниками правоохранительных органов известной ему оперативно-значимой информацией. О более широких изменениях психики можно говорить тогда, когда перестраивается целая группа психических

---

<sup>6</sup> Подробнее см. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. – СПб. 1992; Стюарт Я., Джойнс В. Современный трансактный анализ. – СПб., 1996.

явлений, например, эмоционально-волевая, ценностно-нормативная и др. сферы личности. Изменения личности под влиянием других людей могут быть временными, преходящими или устойчивыми. Наблюдения показывают, что многие и даже большинство взрослых людей сознательно перенимают друг у друга взгляды, оценочные суждения и побуждения, которые сохраняются на протяжении многих лет, выдерживая многочисленные испытания и превратности судьбы.

В любой форме психологическое воздействие всегда основывается на определенных мотивах и преследует конкретные цели. Однако как отдельная личность, так и группа избирательно относятся к психологическим воздействиям и связано это с тем, что на пути этих воздействий стоит психологическая защита, своеобразный фильтр, отделяющий желательные воздействия от нежелательных, полезные от вредных, соответствующие потребностям, убеждениям и ценностным ориентациям личности или группы и требованиям их социального окружения от противоречащих им.

Таким образом, психологическое воздействие отнюдь не всемогуще, хотя при определенных условиях можно вызвать известные изменения в психике людей, а через нее - в их деятельности и поведении.

Рассмотрим некоторые виды психологического воздействия, используемые в правоохранительной деятельности.

***Саднаеаіеа*** - особый способ воздействия, определенным образом интегрирующий большие массы людей, особенно в связи с возникновением таких явлений, как массовые беспорядки, религиозные экстазы, массовые психозы и т.д.

В самом общем виде заражение можно определить как бессознательную, невольную подверженность индивида определенным психическим состояниям. Она проявляется через передачу определенного эмоционального состояния. Поскольку это эмоциональное состояние возникает в массе людей, действует механизм многократного взаимного усиления эмоциональных воздействий общающихся людей.

Учет психологических механизмов заражения важен для сотрудников органов внутренних дел при ликвидации последствий массовых беспорядков, при обеспечении охраны общественного порядка в период проведения массовых культурно-зрелищных и спортивных мероприятий.

***Áíóóáí èá*** - это способ коммуникативного воздействия, рассчитанный на некритическое восприятие сообщений, в которых нечто утверждается или отрицается без доказательств. На современном уровне развития знаний об этом психологическом явлении обычно исходят из положения, что внушение опирается на уверенность, сформировавшуюся без логических доказательств, и переносится или, точнее сказать, автоматически распространяется от индивида к индивиду, от коллектива к личности и наоборот. Невольно поддаваясь внушающему воздействию, человек начинает неосознанно поступать и действовать под его влиянием. Сотрудникам органов внутренних дел необходимо очень осторожно использовать данный способ воздействия, а иногда его использование запрещается законом (например, при производстве следственных действий).

***Óááæááí èá*** - это воздействие на сознание, чувства и волю людей посредством общения, разъяснения и доказательства правильности того или иного положения, взгляда, поступка, либо их недопустимости с целью изменения существующих взглядов, установок, позиций, отношений и оценок. Убеждение - основной, наиболее универсальный способ коммуникативного воздействия. Механизм убеждения основан на активизации умственной деятельности человека, на сознательном выборе им путей и средств достижения цели. Убедить кого-либо в чём-либо - значит добиться такого состояния, когда убеждаемый вследствие логических рассуждений и умозаключений согласится с определённой точкой зрения и будет готов защищать её или действовать в соответствии с ней.

Убеждение должно быть основным способом воздействия, которое оказывает сотрудник органов внутренних дел на граждан. Успех его использования зависит от многих условий, к которым относятся:

- личная убежденность воздействующего;
- его научная подготовленность и эрудиция;
- правдивость, точность и достоверность сообщаемых фактов, событий, действий;
- используемые факты должны быть характерными, типичными;
- умение расположить к себе людей, завоевать их доверие;
- настойчивость воздействующего, его выдержка и тактичность.

*Í íäðæáí èáí* называется сознательное или несознательное копирование образца. Оно позволяет выработать идентичные приемы поведения людей, составляющих группу, коллектив.

### **ПЕРЦЕПТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ**

Процесс восприятия одним человеком другого выступает как обязательная составная часть общения и составляет то, что называют перцепцией. Вступая в коммуникативные контакты, мы как бы «читаем» нашего партнера по общению, расшифровываем значение его внешних данных. Впечатления, которые возникают при этом, играют важную регулятивную роль в процессе общения.

Однако в процесс общения как минимум включены два человека, и каждый из них является активным субъектом. Следовательно, сопоставление себя с другим осуществляется как бы с двух сторон: каждый из партнеров уподобляет себя другому. Значит, при построении стратегии взаимодействия каждому приходится принимать в расчет не только потребности, мотивы, установки другого, но и то, как этот другой принимает мои потребности, мотивы, установки. Все это приводит к тому, что анализ осознания себя через другого включает две стороны: идентификацию и рефлекссию.

Одним из самых простых способов понимания другого человека является уподобление (идентификация) себя ему. Это, разумеется, не единственный способ, но в реальных ситуациях взаимодействия люди пользует-

ются таким приемом, когда предположение о внутреннем состоянии партнера строится на основе попытки поставить себя на его место.

Установлена тесная связь между идентификацией и другим близким по содержанию явлением – эмпатией. Эмпатия – это чувственное понимание партнера по общению, эмоциональный отклик на его проблемы.

Процесс восприятия партнера по общению – очень сложен, на него оказывают влияние многие факторы. Основные из них таковы:

1. Наличие заранее заданных установок, оценок, убеждений, которые имеются у наблюдателя задолго до того, как реально начался процесс восприятия и оценивания другого человека (Например, в правоохранительной деятельности очень мешает расследованию преступления и изобличению преступника возникающая в начале расследования установка на обвинительный уклон в отношении какого либо лица, подозреваемого в совершении преступления. Так, следователь может задать оперативному сотруднику установку в отношении виновности конкретного лица, хотя его вина еще не доказана и весь последующий ход расследования в этом случае будет произвольно направлен не на поиск настоящего виновного, а на изобличение этого лица). Хорошо известны эксперименты А. А. Бодалева, в которых выявлялась роль установки. В одном из экспериментов двум группам людей была показана фотография одного и того же человека. Но предварительно первой группе было сообщено, что человек на предъявленной фотографии является закоренелым преступником, а второй группе о том же человеке было сказано, что он герой. После этого каждой группе было предложено написать словесный портрет сфотографированного человека. В первом случае были получены соответствующие характеристики: глубоко посаженные глаза свидетельствовали о затаенной злобе, выдающийся подбородок - о решимости "идти до конца" в преступлении и т.д. Соответственно во второй группе те же "глубоко посаженные глаза" говорили о глубине мысли, а выдающийся подбородок - о силе воли в преодолении трудностей. В этой связи необходимо отметить, что сотрудникам

органов внутренних дел очень важно учитывать особенности межличностного восприятия в своей деятельности, стремиться сводить на нет негативное влияние эффектов социального восприятия, избегать создания у себя и у лиц, причастных к расследуемым событиям, социальных установок. Так, например, при подготовке к опознанию опознающего следователю следует избегать таких формулировок, как: "Сейчас Вы должны опознать **преступника**, который Вас ограбил" и подобных этому. Такие формулировки приводят к возникновению установки на восприятие **преступника**, а если образ опознаваемого не вяжется со стереотипом "преступника", то это может исказить результаты опознания. В этих случаях следует использовать нейтральные формулировки типа – "Сейчас Вы должны опознать среди предъявленных лиц человека, который отнял у Вас бумажник с деньгами". Это снижает возможность негативного влияния установки.

2. Наличие уже сформированных стереотипов, в соответствии с которыми наблюдаемые люди заранее относятся к определенной категории и формируется установка, направляющая внимание на поиск связанных с ней черт. Стереотип - это некоторый устойчивый образ какого-либо явления, возможно, и человека. Как правило, стереотип возникает на основе достаточно ограниченного прошлого опыта в результате стремления строить выводы на базе ограниченной информации. Очень часто стереотип возникает относительно групповой принадлежности интересующего лица, например, по профессиональной принадлежности. В этом случае ярко выраженные профессиональные черты у встреченных в прошлом представителей этой профессии рассматриваются как черты, присущие всякому представителю этой профессии («все юристы - буквоеды», «все таможенники - внимательны», «все следователи - подозрительны», «все повара – толстые» и т. д.). Здесь проявляется тенденция «извлекать смысл» из предшествующего опыта, строить свои заключения по сходству с этим предшествующим опытом, не смущаясь его ограниченностью, а иногда и недостоверностью. В практической деятельности стереотипизация в процессе познания людьми друг

друга может привести к двум различным следствиям. С одной стороны, это приводит к определенному упрощению и сокращению процесса познания человека, хотя и не способствует точности построения другого, во втором случае стереотипизация приводит к возникновению предубеждения. Если суждение строится на основе прошлого ограниченного опыта, который, к сожалению, был негативным, всякое новое восприятие интересующего человека той же самой группой окрашивается неприязнью.

3. Эффект «ореола» проявляется в том, что первоначальное отношение к какой-то одной частной стороне личности переносится на весь образ человека, а затем общее впечатление о человеке – на оценку его отдельных качеств. Эффект ореола проявляется при формировании первого впечатления о человеке, например, когда общее благоприятное впечатление приводит к позитивным оценкам и неизвестных качеств воспринимаемого и, наоборот, общее неблагоприятное впечатление способствует преобладанию негативных оценок. Эффект ореола заключается в том, что новая информация, получаемая оперативным сотрудником об интересующем человеке, накладывается на ранее созданный образ, который выполняет роль «ореола», мешающего видеть действительные черты и проявления объекта восприятия. Эффект ореола наиболее ярко проявляется тогда, когда воспринимающий сотрудник имеет минимальную информацию об объекте восприятия, а также когда суждения касаются моральных качеств конкретного человека.

4. Эффект «проецирования» проявляется в том, что другому человеку приписываются по аналогии с собой свои собственные качества и эмоциональные состояния (например, если мы позитивно воспринимаем человека, он приятен нам в общении, значит, мы считаем, что он, так же как и мы, например, любит собак или любит домашний торт Наполеон. И мы порой бываем очень удивлены тем, что в действительности это далеко не так.)

5. “Эффект первичности” проявляется в том, что первая услышанная или увиденная информация о человеке или событии, является очень существенной и малозабываемой, способной влиять на все последующее отношение к этому человеку. И вся последующая информация об этом человеке уже будет восприниматься вами через призму уже имеющейся. (Например, всем хорошо известно, как трудно бывает переубедить учителя, что вы хороший ученик, если на самом первом уроке вы получили плохую оценку. И потребуется очень много времени, чтобы учитель убедился в том, что «та двойка» была скорее случайностью, чем закономерностью).

6. “Эффект последней информации” проявляется в том, что, если вы получили негативную последнюю информацию о человеке, эта информация может перечеркнуть все прежние мнения об этом человеке.

7. Отсутствие желания и привычки прислушиваться к мнению других людей, стремление полагаться на собственное впечатление о человеке, отстаивать его.

8. «Эффект хорошего настроения», который проявляется в том, что сообщение становится более убедительным, если оно ассоциируется с позитивными чувствами. Хорошее настроение повышает убедительность за счет ассоциативной связи, возникающей между хорошим настроением и предлагаемым сообщением. Люди в хорошем настроении видят мир сквозь розовые очки, принимают более поспешные, импульсивные решения, больше полагаются на косвенные намеки.

9. Эффект «активации страха». Проявляется в том, что иногда сообщение может оказаться убедительным, если оно апеллирует к негативным эмоциям. Сообщения, касающиеся здоровья, имеют больше воздействия при возбуждении страха (перед негативными последствиями). Этот эффект широко используется в практике правоохранительной деятельности, когда сотрудник милиции оказывает психологическое воздействие на объект, апеллируя негативными последствиями, которые могут возникнуть

в случае, если лицо займет ту или иную позицию, поступит тем или иным образом. Однако речь идет не об угрозах и нажиме (в этом случае по принципу «бумеранга» произойдет обратный эффект), а о таких методах психологического воздействия, как убеждение, когда сотрудник разъясняет ситуацию и описывает различные варианты возможного хода событий.

*Í ðè íáúÿñáíèè íðè÷èí òíã èèè èííã ïíãããáíèÿ íáíáðíàèì í ó÷èòúãòüñèããòðùèá çàèííì áðí íñòè.*

1. Те события, которые часто повторяются и сопровождают наблюдаемое явление, предшествуя ему, обычно рассматриваются как его возможные причины.

2. Если тот поступок, который мы хотим объяснить, необычен и ему предшествовало какое-нибудь уникальное событие, то мы склонны именно это событие считать основной причиной совершенного поступка.

3. Неверное объяснение поступков людей имеет место тогда, когда есть много различных, равновероятностных возможностей для их интерпретации, и человек, предлагающий свое объяснение, волен выбирать устраивающий его вариант.

4. Фундаментальная ошибка атрибуции проявляется в тенденции наблюдателей недооценивать ситуационные и переоценивать диспозиционные влияния на поведение других, в тенденции считать, что поведение соответствует диспозициям.

5. Культура также влияет на ошибку атрибуции. Согласно западному мировоззрению, люди, а не ситуации являются причиной событий. Но индусы в Индии с меньшей вероятностью, чем американцы, истолкуют поведение с точки зрения диспозиции, скорее, они придадут большее значение ситуации.

## РАЗВИТИЕ НАВЫКОВ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ

Важным составным компонентом профессионального мастерства сотрудников органов внутренних дел, во многом определяющим успешность реализации возложенных на них функций, являются навыки профессионального общения, умение устанавливать психологический контакт с гражданами при решении оперативно-служебных задач.

*Установление психологического контакта есть целенаправленная, планируемая деятельность по созданию условий, обеспечивающих развитие общения в нужном направлении и достижения его целей.*

Психологический контакт, устанавливаемый сотрудниками с гражданами в ходе решения оперативно-служебных задач, выступает важным параметром оперативно-служебной деятельности и существенно отличается от психологических контактов, устанавливаемых между людьми в повседневной жизни. Главное же его отличие, отмеченное в ряде нормативных документов МВД, состоит в том, что успешное достижение психологического контакта сотрудниками органов внутренних дел неразрывно связано в конечном итоге с получением значимой информации и изменением линии поведения граждан в диапазоне от противодействия - к содействию и сотрудничеству.

Установить контакт - это значит оптимально облегчить последующий процесс общения. Понятие контакта определяется наличием желания субъекта вступить в общение, его готовностью, способностью воспринимать, перерабатывать информацию, поступающую в процессе общения, обменом доверительной информацией.

В установлении психологического контакта можно выделить несколько этапов, которые включают в себя часть общего процесса развития общения:

1. Прогнозирование предстоящего общения.
2. Создание внешних условий, облегчающих установление контакта.

3. Проявление внешних коммуникативных качеств и накопление согласия.

4. Поиск общих и нейтральных интересов.

5. Действия по ликвидации помех в общении.

6. Индивидуальное воздействие.

**1. Прогнозирование предстоящего общения.** Для оптимального достижения целей при установлении психологического контакта весьма целесообразно иметь предварительный план действий, спрогнозировать предстоящее общение. Для этого необходимо иметь в наличии предварительные данные о личности, с которой предстоит общаться. Так, следует располагать сведениями о коммуникабельных свойствах. Существуют психические свойства личности, которые облегчают установление с ней контакта - откровенность, любознательность, общительность, вежливость, тактичность.

Наряду с этим существуют свойства личности, которые затрудняют установление контакта: повышенная раздражительность, вспыльчивость, агрессивность, подозрительность, скрытность, озлобленность и т.д.

Наличие каких-либо из перечисленных свойств всегда должно учитываться при прогнозировании общения.

**2. Создание внешних условий, облегчающих установление контакта.** В каждом конкретном случае внешние условия должны идеально соответствовать той социальной роли, которую необходимо проявить в процессе общения. Ничто не должно мешать общению, отвлекать вашего собеседника. Обстановка должна располагать к доверительной беседе.

**3. Проявление внешних коммуникабельных качеств и накопление согласия.** Улыбка, радушие в облике, жестах, мимике располагают собеседника к вам. У него невольно вызываются также положительные эмоции, что имеет значение для процесса установления психологического контакта. Как уже отмечалось выше, сотруднику милиции в процессе об-

щения с гражданами очень часто приходится преодолевать психологические барьеры в общении. С этой целью необходимо накопление согласия с собеседником на первоначальном этапе общения. Здесь не имеет значение то, по поводу чего достигнуто согласие - важно количество согласий. Нужно уметь так ставить вопрос, чтобы человек не мог не согласиться с вами (например: "Вам неприятно, что вас вызвали на допрос?", "Вы, конечно, будете говорить правду?" и т.п.). При этом учитывается такая «психология», свойственная людям: 1) если человек изначально ответил «нет», то сказать потом «да» ему психологически трудно; 2) если человек несколько раз подряд сказал «да», то у него возникает хотя и слабая, но реальная, как говорят, фиксированная психологическая установка продолжить тенденцию согласий и сказать «да» в очередной раз. Тактика применения приема заключается в том, чтобы начинать с простых, безобидных, «нейтральных» вопросов, которые не вызывают тревоги и на которые, кроме «да», никак ответить нельзя. Постепенно вопросы усложнять, приближаясь к сути обсуждаемой проблемы, начинать касаться «болезненных» точек, но для начала все же не главных.

**4. Поиск общих и нейтральных интересов.** Психологическому сближению способствует отыскивание и подчеркивание всего общего между гражданином и оперативным сотрудником, что только может быть, и протягивание личностных «нитей связи» между ними, приводящих их к временному сближению и обособлению от всего окружающего мира (к образованию диады «мы»: ("мы - охотники", "мы - болельщики одной команды" и т.п.). Они могут отыскаться в единстве, схожести, подобии, сравнимости: возраста, пола, места жительства, землячества, элементов биографии (воспитание в семье без отца, служба в армии или на флоте, отсутствие родителей, воспитание в детском доме, временное проживание в прошлом в каком-то городе, районе, области, трагических, неприятных событий, или наоборот, — удач и др.); увлечений, способов проведения досуга, культурных интересов, планов на будущее, занятий на садовом участке,

отношений к спорту, увлечений автомобилями, мнений о прочтенных книгах, просмотренных фильмах и телепередачах и др.; понимании и отношении к разным событиям, происходящим в стране, тем или иным сообщениям средств массовой информации; оценках людей, ценимых их качествах, наличии общих знакомых, встречах в разное время с кем-то и отношениях к нему.

**5. Действия по ликвидации помех в общении.** При развитии психологического контакта с человеком необходимо обращать внимание и предпринимать необходимые меры по ликвидации помех в общении, к которым можно отнести отрицательное отношение к предстоящему общению; наличие психических состояний, затрудняющих, делающих невозможным развитие общения; вмешательство посторонних лиц и т.п. Снятие всех помех - обязательный этап установления психологического контакта.

**6. Индивидуальное воздействие.** Завершать установление психологического контакта сотрудник должен индивидуальным воздействием на личность собеседника, которого он к тому же ждет. Цель этого воздействия - получение от него доверительной информации. При этом могут вырабатываться какие-то общие нормы доверительных отношений на будущее.

*Í ðè òíòáííáëáíèè è ííáááðæáíèè èíì ì óíèèàòèáííá èííòáèòà íáíáóíáèì í ìáéðáàòóðÿ ñèááóðóèè ì ðááèè è ì ðèáí íá*

*Í ðááèèí ì ðíáóí áíííòè è òáèèè è ñóáíáðèÿ íáíáíèÿ.* К каждой встрече следует готовиться индивидуально, тщательно продумывая, как ее вести, учитывая конкретную цель и задачи, вопрос, по которому будет вестись общение, желательный результат общения, индивидуальные особенности приглашаемого на разговор, обстановку и др. Четкая мысленная модель предстоящего общения, отвечающая на вопросы, чего надо добиться и как, это и есть *ñóáíáðèè íáíáíèÿ.*

*Í ðááèèí ì ðááóí ì ðèòáèíííòè è á íáíáíèè* требует учитывать последствия сказанных юристом слов и поведения в разных ситуациях обще-

ния, думать не только о том, что сказать, но и как сказать. Ошибочно сказанная фраза, тон, слово могут серьезно навредить общению, а порой на долгое время испортить отношения между людьми.

***Í ðèáì ìñçäáí èÿ èññíáí ùõ áéääñí ðèÿòí ùõ ìñèõíéíäë:áñèèõ òñéí-  
áèé äèÿ ðñçáí èÿ çàää: íáùáí èÿ***

Необходимо строить общение в спокойной, деловой обстановке, при желании разговаривать между собой и достигать взаимопонимания и договоренностей.

***Í ðááèéí áéääñí ðèÿòí ùõ èññíáí ùõ íáñòáí íáí:í ùõ òñéíáèé íáùá-  
í èÿ***

Предпочтителен разговор двое-на-двое, при отсутствии посторонних (если привлечение других сотрудников для помощи заранее не просчитано). Позиция, когда оперативный сотрудник сидит за своим столом, а пришедший - на стуле перед ним, подчеркивает статусные и ролевые различия. Если люди сидят рядом в креслах, возникает чувство разговора на равных, неформальности, доверительности.

***Í ðááèéí íèàçáí èÿ áéääñí ðèÿòí íáñ áíá:àòèáí èÿ íà ìñáññíáí èèá***

Внешний вид оперативного сотрудника должен быть опрятным, его лицо должно выражать спокойствие, уверенность в себе и внимательность, расположение к вошедшему. Это впечатление усиливается, если сотрудник вежливо здоровается с гражданином, выходит ему навстречу или встает, здоровается при необходимости за руку, вежливо приглашает сесть и рассказать, что беспокоит посетителя. Бывает выгодным выглядеть простым, «своим», а бывает - иметь имидж официального представителя власти.

***Í ðèáì ðàçáèèèèÿ áéääñí ðèÿòí íé ìñèõíéíäë:áñéíé àòí ìñòáðí á  
òíáá íáùáí èÿ***

Удачное создание исходных благоприятных психологических условий задет тон общению. Однако начальный успех надо развивать, используя для этого специальные психологические приемы.

***Í ðàì í áè ð á è è ç à ö è è í ñ è ò í è í ñ ÷ á ñ è è á à ð ù ð í á*** ориентирован на устранение или ослабление опасений, настороженности, недоверия, враждебности, которые мешают установлению контакта, которые особенно сильны при общении граждан с представителем правоохранительного органа. Для этого нелишне явно демонстрировать свою объективность, отсутствие «обвинительного уклона», зачитывать соответствующие статьи законов, нормативных документов, обязывающих оперативного сотрудника к поиску истины, указывать на обстоятельства, которые могут помочь решить вопрос в его пользу, либо носить характер смягчающих, предлагать совместно искать их. Хорошо, когда сотруднику удастся предварительно оказать какую-то посильную и отвечающую нормам права помощь гражданину (в решении какого-то служебного, квартирного вопроса, в получении паспорта, иного документа или материальной помощи, положенной по закону, юридическом консультировании и пр.). В этом случае гражданин психологически чувствует собственную обязанность перед юристом ответить добром на добро.

***Í ð à è è í á à ò í ð è ò á ò à, ñ ð à à à è è à ñ ñ è è è á ñ á ð í æ á è à ò á è ù ù í ñ ò è í ð à ñ ñ ò á à è ò á è ÿ á è à ñ ò è***

Оперативный сотрудник, сотрудник правоохранительных органов вообще - не частное лицо, а представитель власти, работник правовой сферы. Ему следует помнить, что в общении с гражданами он представляет не себя, а государственный аппарат, власть, закон, следует быть внимательным, справедливым. Хорошему началу общения способствует доброжелательное и спокойное выражение лица, улыбка, радушное обращение.

***Í ð à è è í í á è í è í à è ù ù í è á è ò á è è ç à ö è è***

В ходе общения правилом оперативного сотрудника выступает *стремление максимально актуализировать (проявлять) свои коммуникативные умения и способности*: быть общительным, уметь налаживать и тактично направлять разговор; стремиться слушать и устанавливать психологический контакт.

### ***Ī ḏāāēēī āēāēīāē÷īīñòē***

Активно говорящего можно легче и лучше понять, получить необходимую для решения вопроса информацию, проследить, какую позицию он займет, какую линию и тактику разговора начнет проводить. Для этого наряду с предложением высказаться оперативному сотруднику не стоит вначале сразу затрагивать болезненные и сложные вопросы, иначе партнер может замкнуться в себе. Лучше дать ему несколько успокоиться.

Можно для начала обосновать приглашение гражданина в правоохранительный орган, задать вежливые и ничего не значащие вопросы: «Как добрались до нас?», «Вы прямо с работы?», «Расскажите, пожалуйста, немножко о себе: где работаете? где живете? какая семья?» и пр. Ведь любого человека это, так или иначе, волнует и вызывает вопросы.

### ***Ī ḏāāēēī āīēī āīēŷ ē m̄āāīīāī ēēóē ē òīī ā ÷ōī īī āāīðēò***

Всем своим видом - позой, выражением лица и глаз, голосом - выражать готовность объективно разобраться и помочь. Недопустимо заниматься чем-то другим, отвлекаться на телефонные разговоры, демонстрировать торопливость и желание побыстрее расстаться с заявителем, поглядывать все время на часы.

### ***Ī ḏāāēēī m̄āāēēāīī ēŷ ŷī īōēē***

В атмосфере эмоций логические рассуждения и доводы утрачивают свою силу и никакого вопроса решить нельзя. Зачастую к сотруднику милиции люди обращаются в состоянии повышенного эмоционального возбуждения. В этой ситуации уместно пользоваться приемами нерефлексивного слушания – дать собеседнику выговориться, «разрядиться», свободно «излить душу», а потом приступить к обсуждению вопроса по существу. Однако такая линия поведения позволительна только партнеру по общению оперативного сотрудника. Самому же сотруднику не позволительно давать ход своим эмоциям, их надо сдерживать, показывая пример собеседнику.

***Í ðèàì áññòèæáíëÿ ì ñì áí òà èñòèí ù á ðàøáí èè çàãà: ðàçãá ãí ðà***

Общение служит для решения определенных вопросов, а поэтому в ходе его правильно разбираться с проблемой, ее причинами, а не с людьми, с которыми осуществляется общение.

***Í ðàæèí î ò èàçà î ò äáì ñññò ðàøèè ñáí áã ì ðàáññòí áññò äá***

Оперативный сотрудник всегда лучше, чем обычные граждане осведомлен в правовых тонкостях, законах, инструкциях, имеет опыт решения правовых вопросов. Иногда это приводит к тому, что в общении он начинает апеллировать понятиями, разговаривать языком, который малопонятен рядовым гражданам. Тем самым он подчеркивает свое превосходство, ставит своего партнера по общению в заведомо неравную позицию.

***Í ðàæèí èçó: áí ëÿ ñááññáí èèà è ó: à ò à äã ì ñè òí èí äè, ì ñè òè: á ñèè ò ñññò ñÿí èè á í á ù áí èè***

Изучение психологических особенностей собеседника позволяет более продуктивно устанавливать коммуникативные контакты, поддерживать их, оказывать необходимое влияние на собеседника, вносить коррективы в свое поведение, если подмечаемые психологические изменения по ходу не отвечают намеченному психологическому сценарию общения и поставленным целям.

***Í ðàæèí ì ðàçóì ì òèè äí äá ðèÿ***

Нельзя изначально априорно проявлять предубежденность, недоверие, антипатию к гражданину, стремление лишь бы как, но поскорее закончить разговор и дело. Нужно подавлять изначальное желание не верить абсолютно никому и ничему, убеждение, что все недобросовестны. Ошибочна и противоположная крайность.

***Í ðàæèí ì íä: èí áí ëÿ í á ù áí ëÿ ðàøáí èð çàãà: ì ðàáññòí áññò äí ñè ò à í ëÿ***

Указание на эту необходимость содержится в законах и ведомственных нормативных актах, регламентирующих правоохранительную деятельность. Воспитывающую энергию несет не только содержание выска-

званий сотрудника правоохранительных органов, но и то, как он говорит, какую позицию при этом занимает, как строит взаимоотношения, как общается. Правовое воспитание - не только гражданский и профессиональный долг, но и одно из условий успеха в решении стоящей перед сотрудником правоохранительного органа задачи.

***Í ðààèéí ÿòè÷ííðè è ìíèõíéíã-íããããã÷:áíéíé òàèòè÷ííðè***

Уместно вспомнить, что ничто не стоит так дешево и не ценится так дорого, как вежливость. Это и долг любого государственного служащего, норма цивилизованности.

***Áàæíí óíòáííàèòü ñ ñááíííééíì ðàáí÷:éá íòííøáíéý, ðàíñ ñ àòðèàòü äðóã äðóãü á èà÷:áíòáá íàðòíáðíá á ìðàéòè÷:áíéèõ è ñáí á ñòíóò ìíèíèàò ðàøáíéý, áíããííã äéý íáíèõ.***

Следует разделить дела от взаимоотношений партнеров, чтобы избежать субъективных влияний на решение проблемы.

Для того чтобы помочь другой стороне перейти от конфронтационной ориентации к совместной работе, вы можете прямо поставить перед заинтересованным лицом эту проблему, найди необходимый предлог для этого. «Послушайте, мы оба заинтересованные люди. До тех пор, пока мы не удовлетворим наши интересы, мы вряд ли достигнем соглашения, которое устраивало бы обоих партнеров и служило интересам дела. Давайте взглянем на проблему как на вопрос удовлетворения наших интересов».

Процесс достижения взаимопонимания можно облегчить, если сесть вместе с одной стороны стола и положить перед собой материалы дела, чистый лист бумаги или что-то другое, что относится к вашему совместному вопросу. Какими бы непрочными ни были ваши отношения, поставьтесь таким образом построить общение, чтобы они стали совместной деятельностью, в которой вы оба - с вашими различными интересами, восприятиями и эмоциональной вовлеченностью - вместе имели бы перед собой общую задачу.

Не надо *ἀεὶ ὁ ἄλλος ἰσχυρὸς ἐστὶν ἐν ἑαυτῷ καὶ ὁ ἄλλος ἐπιεικής ἐστὶν ἐν ἑαυτῷ*. Люди склонны интерпретировать высказывания или действия другой стороны в негативном плане. Подозрительность естественным образом проистекает из существующей предубежденности, тем более, - в столь специфической деятельности, как правоохранительная и оперативно-разыскная в частности. Однако интерпретация высказываний и действий интересующей стороны в самом мрачном свете может стоить сотруднику потери новых идей, ведущих к истине, к достижению соглашения, а незначительные, но положительные изменения в позиции будут проигнорированы или отвергнуты партнером по общению.

*Ἄλλοτε ὁ ἄλλος ἐπιεικής ἐστὶν ἐν ἑαυτῷ ἢ ἰσχυρὸς ἐστὶν ἐν ἑαυτῷ.*

Если это сделано в недостаточной мере партнер вряд ли одобрит его результат. Если же вы хотите, чтобы интересующая сторона согласилась с неприятным для нее заключением, крайне важно сделать ее участником подготовки этого заключения. Как правило, именно этого-то и не делается. Когда перед вами непростая задача, вы инстинктивно откладываете напоследок решение самой трудной ее части. Чтобы вовлечь в дело интересующее лицо, обратитесь к нему за советом, чтобы он принял то или иное предложение. Мало только обсуждать с партнером существо решаемой проблемы, надо создать у него чувство причастности к процессу выработки решения, что является одним из важнейших факторов успешных переговоров.

По возможности *ἄλλοτε ὁ ἄλλος ἐπιεικής ἐστὶν ἐν ἑαυτῷ* относительно существа дела и дальнейшего продолжения взаимоотношений. Достичь соглашения, которое удовлетворяло бы взаимные интересы, хочет каждый оперативный сотрудник. Безусловно, он заинтересован и в определенных отношениях с партнером. Оперработник должен стремиться поддерживать продуктивные отношения настолько долго, сколько это необходимо для решения правоохранительных, служебных задач. Поэтому каждый этап коммуникативного контакта важно осуществлять так, чтобы он в большей

мере способствовал развитию будущих отношений и не мешал им. Иногда продолжение отношений важнее, чем результат какого - то конкретного коммуникативного контакта, особенно если речь идет об установлении долговременных отношений сотрудничества. Психологически грамотный коммуникативный контакт предполагает взаимное удовлетворение интересов его участников и, по сути дела, и по поводу установления добрых отношений, часто выторговывая одно за счет другого. Однако следует учитывать, что, уступив в существе дела, вы можете и не приобрести дружеского расположения; вы не достигнете больше ничего, а только убедите интересующее лицо, что вас можно провести, а это желательно исключить.

***Áíáíðèòá í ìíèõ èí òáðáííã*** Объясняя свои интересы, оперативный сотрудник должен убедить в их важности партнера. Один из руководящих принципов - точность. Конкретные детали не только вызывают доверие к вашему описанию, но и придают ему вес. Чтобы ваши доводы произвели впечатление на партнера по общению необходимо также обосновать их законность, убедить этого человека в том, что на вашем месте он ощутил бы то же самое.

О своих интересах ***áííííà çàÿáÿÿéòá òáðáíí***. Неразумно жестко придерживаться своей позиции, но твердо преследовать свои интересы - разумно. Именно здесь вы можете истратить свою агрессивную энергию. Заинтересованное лицо, озабоченное своими собственными интересами, будет склоняться к чрезмерно оптимистическим ожиданиям по поводу возможных договоренностей. Часто наиболее разумные решения, которые дают максимум выгоды при наименьших затратах другой стороны, достигаются просто путем действенной защиты ваших интересов. Два человека, каждый из которых усиленно отстаивает в переговорах свои интересы, часто стимулируют друг у друга творческий запал для обдумывания взаимовыгодных решений, а это важно в оперативно-разыскной деятельности.

Твердая защита своих интересов не означает, что вы отказываетесь понимать точку зрения другого человека, что вы закрыты для дискуссий.

Совсем наоборот. Вряд ли стоит рассчитывать, что противоположная сторона прислушается к вашим доводам и обсудит ваши варианты решения вопроса, если вы не будете интересоваться его доводами и учитывать их и не покажете, что открыты для предложений. Как правило, продуктивный коммуникативный контакт требует одновременно и твердости, и открытости.

***Èçîáððòáéòá ñîîñáú ðáðáíéý îðîáéáí ú, áñòðáéáðùèá áððáñð ñòîððíó*** Поскольку большинство людей подвержены сильному воздействию своих собственных понятий о законности, один из эффективных путей добиться легких для другой стороны решений состоит в том, чтобы придать им законный вид. Интересующая сторона скорее примет решение, которое выглядит безукоризненным с точки зрения справедливости и законности. Немногие методы так эффективно помогают облегчить процесс принятия решения, как использование прецедента. Постарайтесь отыскать какое-нибудь решение, которое интересующая сторона уже принимала в подобной аналогичной ситуации, и постарайтесь обосновать с его помощью своего соглашения. Это обеспечит объективность и облегчит согласие интересующей нас стороны.

Полезно обратить внимание участника переговоров и на те последствия, которые могут возникнуть в результате принятия решения, устраивающего вас, а также возможность исправления этих последствий с учетом точки зрения интересующего партнера. Воздействие на него путем угроз может привести в большинстве случаев к противоположному результату.

***Èñîîéùçéòá îáúáéòéáí úá éðèòáðèè.*** При достижении решения сотруднику целесообразно руководствоваться объективными критериями, а не силовым давлением. Сконцентрируйтесь на сути интересующей вас проблемы, а не испытывайте выдержку свою и интересующей стороны, Будьте открыты для разумных доводов, но закрыты для угроз. Люди, применяющие объективные критерии, склонны всегда использовать время более эффективно и целенаправленно.

Установка на то, что соглашение должно быть основано на объективных нормах, вовсе не означает, что надо настаивать исключительно на тех критериях, которые выдвинули вы. Один законный критерий не должен исключать существование других. То, что считаете справедливым вы, другая сторона может расценить как несправедливое, и наоборот. Когда каждая из сторон выдвигает свой критерий, ищите объективную основу для выбора, например, узнайте, какой из них применялся интересующей стороной в прошлом или вообще более широко распространен.

*Áóüüòá áíèì àòáëüü üì ñóóàòáëáì è ñòèì óëèðóéòá ðá:ááòþ áé-òèáííñòü íàðòíáðà íí íáüáíèþ.* Из всех коммуникативных умений, умение слушать является самым необходимым в деятельности сотрудника правоохранительных органов, и именно оно требует совершенствования в наибольшей степени.

Для эффективного слушания необходимо «уделить внимание», то есть обратить внимание на собеседника. Слушание становится возможным вследствие различной скорости устной речи и умственной деятельности слушающего (обычно говорим со скоростью 125 слов в минуту, можем воспринять произносимую речь до 400 слов в минуту). Различие между скоростью речи и умственной деятельностью может стать причиной невнимания, особенно, когда говорят медленно или неинтересно.

Мы можем быстро поймать себя на невнимании, поскольку слушание процесс еще и внутренний. Чтобы слышать, надо хотеть слушать. Иначе слова попадут в «глухие уши», как это нередко бывает из-за усталости или занятости. Слушая, мы «отдаем» наше внимание, нашу заинтересованность и усилия тому, чтобы получить взамен информацию, понимание, а возможно, и комфорт или развлечение.

Слушание - тяжелый труд, вот почему мы не можем слушать долго. Это - активный процесс и в том смысле, что мы делим с говорящим ответственность за общение. В некоторых случаях для взаимопонимания необходимо активно спрашивать и переспрашивать. Слушание является умени-

ем общаться, и оперативному сотруднику учиться этому надо в первую очередь, поскольку слушать ему приходится часто.

В процессе слушания проявляются различные аспекты умения слушать. Слушать и слышать – не одно и то же. Слышать - значит физически воспринимать звук. Тогда как слушать - значит воспринимать звуки определенного значения. Из этого следует, что слушать - больше, чем слышать. Слушание - волевой акт, включающий высшие умственные процессы. Чтобы слушать - необходимо желание, иначе услышим только то, что нам нужно или хочется услышать, как это часто случается. Мы слышим многое, но прислушиваемся лишь к незначительной части того, что слышим. Наши уши подвергаются такой бомбардировке звуками, что мы отключаем внимание сознательно от всего, кроме тех звуков, которые нас интересуют в данный момент. Привыкаем к ординарным звукам окружающей среды так, что не обращаем на них никакого внимания. Однако это не касается всех (городской житель может не замечать шум проходящего транспорта, но его внимание привлекает пение сверчка, и совсем наоборот получается у сельского жителя).

На процесс слушания оказывают влияние громкие, неприятные и неупорядоченные звуки. В этой обстановке думается и принимаются решения медленнее, делается больше ошибок. Внимательно слушать в условиях шума трудно.

Иногда мы слышим такое изречение: «Я весь - внимание», когда говорим особым желанием услышать что-нибудь интересное. Бессознательно принимаем соответствующую позу: поворачиваемся лицом к говорящему, устанавливаем с ним визуальный контакт. Такое слушание «всем телом» выражает не только готовность слушать, физическое внимание, но и помогает процессу слушания и восприятия. Такая поза принимается безотчетно. Но этим приемом следует пользоваться сознательно, поскольку осознанное умение быть внимательным - эффективное средство повышения восприятия речи собеседника. Слушать и воспринимать означает не отвлекаться,

поддерживать постоянное внимание, устойчивый визуальный контакт и использовать позу как средство общения.

Внимание - самое трудное в процессе слушания, именно потому так много людей слушают плохо. Психологи считают, что наше внимание постоянно отвлекается. Внимание слушающего помогает говорящему; оно означает, что, слушая, собеседник продолжает общение. Замечено, что если слушающие от сознательного игнорирования говорящего переходят к активному вниманию, то тот начинает говорить быстрее, чаще использовать жесты, т. е. входит в роль и, таким образом, устанавливает контакт. В самом начале непринужденной беседы в большинстве случаев первым шагом обоих собеседников является установление кратковременного визуального контакта, затем глаза мгновенно отводятся в сторону, после чего контакт восстанавливается. Это происходит на протяжении всего разговора.

Устойчивый визуальный контакт с говорящим не только показывает заинтересованность, но и вдохновляет собеседника продолжать речь, что в свою очередь, помогает слушать его еще внимательнее. Постоянно следящий взгляд может быть истолкован как враждебность, особенно в напряженных ситуациях. Поэтому в данном случае нельзя переусердствовать, так как и в других случаях пристальный взгляд может поставить говорящего (или слушающего) в неловкое положение. Идеальным является взаимное стремление к контакту, который был бы естественным и приятным для обеих сторон и соответствовал обстановке и обсуждаемому вопросу.

*Í àì àèí ààæ í óþ ðíèü äëý áñò àí í àè àí èý èí í ò à è ò à è à à è ü ü à è ø à ï í à ù à í èý è ã ã à ò í í è í à è ò à è ü ü ù é ý ç ù è í í ç è æ à ï ò í à* Когда собеседник немного наклонился вперед и одобрительно смотрит, он как бы говорит тем самым: «Я весь - внимание». Если же он небрежно развалился на стуле, то он явно не заинтересован в общении. Позы могут говорить об отношении к собеседнику или к теме разговора.

Если собеседник малоподвижен, да к тому же еще не смотрит на говорящего, то скорее всего, он уже давно думает о другом или просто «ушел в себя». Но чрезмерная эмоциональная подвижность может отвлечь обоих. Слушающий подчас невольно копирует позы и жесты говорящего, как будто подбадривает: «Я—с Вами». Говорящему понятен собеседник, отвечающий на языке поз и жестов. Повысить эффективность речевого общения или помешать ему могут и другие элементы невербального общения.

Язык поз, визуальный контакт и устойчивое внимание помогают слушать эффективно, но каждый из нас пользуется этими средствами по-разному. У каждого своя характерная походка, свои манеры говорить и смотреть, индивидуальная манера слушать. В стиле слушания отражаются наша личность, характер, интересы и устремления, положение, пол и возраст. Многое зависит от ситуации - дома, на работе и отдыхе, когда торопимся. Стало быть, умение слушать требует гибкости при выборе стиля с учетом особенностей собеседника и обстановки, в которой происходит общение.

Стиль слушания может определяться служебным положением собеседников (говорящего и слушающего). Внимательно слушают тех, кто занимает более высокий пост, особенно в случаях, когда хотят извлечь из этого для себя какую-либо пользу. Лица, занимающие более высокий пост, не всегда внимательны, могут остановить собеседника.

Стиль слушания определяется и тем, кто наш собеседник - мужчина или женщина. Если разговаривают однополые лица, то они перебивают друг друга примерно одинаково. Но, если разговаривают мужчина и женщина, то мужчина перебивает женщину почти в два раза чаще. Примерно одну треть времени разговора женщина собирается с мыслями, восстанавливая в памяти то направление разговора, которое было в момент, когда ее перебили.

Мужчины склонны сосредоточиваться больше на содержании разговора, тогда как женщины больше уделяют внимания самому процессу общения. Мужчина слушает внимательно только 10-15 секунд, затем начинает слушать самого себя и искать, что бы добавить к предмету беседы. Слушание самого себя - привычка чисто мужская и закрепляется путем тренировки и приобретения навыков решения проблем. Поэтому мужчина прекращает слушать и сосредоточивается на том, как бы прервать разговор. В результате чего, они склонны быстро давать готовые ответы. Подмечая ошибки, тут же их высказывают, не дожидаясь другой информации.

### **Виды слушания**

Существует два вида слушания: активное и пассивное.

*Í àññéáí íá ñéóóáí èá* - это непроизвольное улавливание звуков (так мы слышим шум проезжающих машин, пение птиц, шаги в коридоре и т.д.).

*Áéòéáí íá ñéóóáí èá* - это волевой акт, направленный на слушание определенных звуков и восприятие их значения.

Рассмотрим два вида активного слушания: нерефлексивное (без внешнего вмешательства) и рефлексивное.

*Í áðáóéáéñéáí íá ñéóóáí èá - óí áí èá áí èí àòáéúí í ì íé:àòü, í á áí áóéááúñí á ðá:ü ñááñáí èéá ñáí èí è çàí á:áí èýì è.*

На первый взгляд, такое восприятие можно отнести к пассивному слушанию. Однако это - активный процесс, требующий психического и физиологического внимания. Исходя из ситуации, в процессе нерефлексивного слушания может быть выражено понимание, одобрение и поддержка. Кроме того, это может быть наша единственная возможность понимания другого, особенно если собеседник эмоционален, возбужден или испытывает трудности в формулировании своих мыслей, хочет, чтобы его услышали, и не интересуется нашими замечаниями.

Слушание жалобы это тот случай, когда необходимо слушать особенно внимательно, так как говорят о том, что касается личности, а это вы-

зывает сильные чувства у собеседника. Когда собеседник эмоционально возбужден, он нуждается в нас скорее, как в резонаторе своих чувств и использование приемов нереклексивного слушания воодушевляет собеседника на более свободное самовыражение.

Достигается это путем минимизации ответов (невмешательств) и упору на невербальные средства общения: заинтересованный взгляд в глаза, слегка наклоненный корпус по направлению к собеседнику, покачивания головой и т.д.- все это показывает партнеру по общению, что, несмотря на то, что мы ничего не говорим, мы слушаем внимательно и заинтересованно и побуждает его к дальнейшим высказываниям.

Но, в оперативно-разыскной деятельности только нереклексивного слушания явно недостаточно, поскольку оно уместно только тогда, когда партнер по общению сам "горит желанием" поделиться с нами какой - то информацией. А, как известно, чаще всего в правоохранительной деятельности сотрудники сталкиваются скорее с обратным. В этом случае речь идет *î ñöóàí èè ðáóéâéñéáí îî*.

*Ðáóéâéñéáí îá ñöóàí èá*

*Ðáóéâéñéáí îá ñöóàí èá - ýò î ñöóàí èá ñ îáðàòí îé ñáýçüð ñ ááí-  
ðýùèì.*

Если приемы нереклексивного слушания недостаточны, то используются приемы реклексивного слушания. Применяя приемы реклексивного слушания, мы открываем наше понимание услышанного для критики и поправок.

Умение слушать реклексивно - значит расшифровывать смысл сообщений, выяснить их реальное значение с помощью реклексивных ответов. Виды реклексивных ответов: выяснение, перефразирование, отражение чувств и резюмирование.

1. *Áúÿñáí èá* - это обращение к говорящему за уточнениями. Оно помогает сделать сообщение более понятным и способствует более точному его восприятию слушающим.

Для уточнения смысла отдельных высказываний могут быть использованы такие фразы: «Пожалуйста, уточните это», «Не повторите ли Вы еще раз?», «Я не понял», «Что Вы имеете в виду?» и др.

2. *Í áðíóðáçèðíááíéá* т. е. передать говорящему его же сообщение, но словами слушающего. В данном случае чужая мысль должна выражаться словами слушающего, а не буквальным повторением сказанных слов.

Перефразирование может начинаться так: «Как я понял Вас ...», «Как я понимаю. Вы говорите ...», «По Вашему мнению ...», «Вы думаете ...», «Другими словами, Вы считаете ...» и т. д.

3. *Í òðáæáíéá ÷óáñòá ñéóáñóèè, áúðáæáííúó áááíðóèè, áááñòáííáíé è ýí íöèííáèúú íáá ññòíýíéý.* Отражение чувств помогает, когда собеседник понимает переживания и разделяет чувства говорящего, не обращая особого внимания на содержание информации, существо которой имеет второстепенное значение для слушающего. Такой ответ или эмоциональная реакция на чувства других важны потому, что в общении люди по существу обмениваются тем, что имеет для них лично существенное значение (для них значимо). Отражая чувства собеседника, показываем, что понимаем его состояние, поэтому формулировать ответы следует по возможности своими словами. Для облегчения отражения чувств следует употреблять слова, отражающие чувства - печаль, гнев, радость: «Мне кажется, что Вы чувствуете ...», «Вероятно, Вы чувствуете ...», «Не чувствуете ли Вы себя несколько ...», следить за невербальными средствами общения - выражением лица, интонацией, позой, жестами и перемещением собеседника.

4. *Ðáçíè èðíááíéá*- ответы, подытоживающие основные идеи и чувства говорящего. Применяется при продолжительных беседах, помогает соединить фрагменты разговора в смысловое единство. Они дают слушающему уверенность в точном восприятии сообщения говорящего и помогают последнему понять, насколько хорошо ему удалось передать свою мысль. Резюмирование уместно в ситуациях, где возникают разногласия,

рассмотрении претензий или необходимо решить какие-либо проблемы. Резюмирование следует формулировать своими словами, но типичными фразами: «То, что Вы в данный момент сказали, может означать ...», «Вашими основными идеями, как я понял, являются...», «Если теперь подытожить сказанное Вами, то ...».

### **Приемы активного слушания**

1. УГУ-ПОДДАКИВАНИЕ ("ага", "угу", "да-да", "ну", кивание подбородком и т.п.).

2. ЭХО - повторение последних слов собеседника.

3. ЗЕРКАЛО - повторение последней фразы с изменением порядка слов.

4. ПАРАФРАЗ - передача содержания высказывания партнера другими словами.

5. ПОБУЖДЕНИЕ - междометия и другие выражения, побуждающие собеседника продолжить прерванную речь ("Ну и...", "Ну и что дальше?", "Давай-давай" и т.п.).

6. УТОЧНЯЮЩИЕ ВОПРОСЫ - вопросы типа "Что ты имел в виду, когда говорил "эсхатологический?".

7. НАВОДЯЩИЕ ВОПРОСЫ - вопросы типа "Что-где-когда-почему-зачем?", расширяющие сферу, затронутую говорящим.

8. ОЦЕНКИ, СОВЕТЫ.

9. ПРОДОЛЖЕНИЯ - когда слушающий вклинивается в речь и пытается завершить фразу, начатую говорящим, "подсказывает слова".

10. ЭМОЦИИ - "ух", "ах", "здорово", смех, "ну-и-ну", "скорбное выражение лица" и пр.

### **Правила эффективного слушания**

1. Настройтесь на тему беседы, ощутите внутреннюю заинтересованность.



побудить человека, на которого оно направлено, к сознательному изменению своих решений, занятой позиции, линии поведения, которые противоречат интересам и целям отправления правосудия.

Юридическая наука и практика выработали немало правомерных способов психологического воздействия. Ниже приведен ряд наиболее эффективных.

***Èí ôîðì àöèííí ùé àíí àä èèè «íñèòíèí ã-àíèèé öéíè»*** (В.В. Мицкевич<sup>7</sup>). Сильное влияние оказывают на партнера намеки и заявления, что у юриста имеется уличающая его информация, но она временно не передается огласке, ибо в интересах гражданина самому сообщить ее, а заpiresательство бессмысленно. При отсутствии доказательной информации полного объема могут неожиданно сообщаться отдельные достоверные сведения, пусть незначительные, но подтверждающие наличие информации, что обычно оказывает на запирающееся, не вступающее в контакт лицо, ошеломляющее впечатление. Можно сообщить о большом объеме проделанной работы (с кем оперуполномоченный разговаривал, где побывал, какие документы собрал, что изучил и пр.), что косвенно подтверждает наличие у него большого объема информации, в том числе и скрываемой запирающимся лицом. Все это полезно делать, особенно когда опрашиваемое (допрашиваемое) лицо уверовало в свою безопасность и бессилие оперативно-го сотрудника.

***Èíí ìðì àò àöèÿ «àðöçàé»***. Заpiresательства и лживость допрашиваемого лица нередко объясняются «корпоративной солидарностью», верностью «воровской дружбе», нежеланием выдавать «подельников», «авторитетов», рассчитывая, что и они не выдадут его. Поэтому разрушение связей этой круговой поруки - важная задача в разрушении лживой позиции. Можно, конечно, разъяснять неискренность и порочность ее, как и всей криминальной субкультуры. Но еще лучше, если юрист располагает фак-

---

<sup>7</sup> Мицкевич В.В. Приемы установления психологического контакта сотрудников ОВД с гражданами при решении оперативно-служебных задач. - Минск, 1989

тами лживости «дружбы», «заботы» о находящемся под следствием и его семье, дачи против него уличающих показаний, «подставки» его и т.п.

В целях компроментации применяются и такие способы:

- вызов одного из «друзей» в правоохранительный орган с информированием запирающегося об этом факте и формировании у него представления о возможной даче тем признательных показаний или конспиративным подкидыванием информации об этом «друзьям», находящимся на свободе;

- «случайная» конспиративная встреча сотрудника правоохранительного органа с «другом» на глазах разрабатываемого;

- приведение конкретных примеров из практики раскрытия и расследования примеров, подтверждающих частые случаи предательства «друзей»;

- помещение в одну камеру ИВС подельников и «матерого преступника». Одного из подельников чаще, чем другого, вызывают на допрос и подолгу не возвращают в камеру. Менее опытному задержанному представляется возможность самому домысливать этот факт и выслушивать разоблачающие откровения «матерого». Зачастую малоопытные и новички не выдерживают психологического напряжения, начинают подозревать «подельника», возникают ссоры между ними, утрачиваются взаимное доверие и солидарность. Каждый начинает сам бороться за себя, пренебрегая интересами другого. У оперативного сотрудника тоже появляются возможности использовать этот факт.<sup>8</sup>

***Óèè-áí èá àí èæè*** Сильное воздействие, которое порой приводит к капитуляции конфронтирующего противника в разговоре, оказывает уличение во лжи. Оно может осуществляться на основе выявления внешних проявлений лжи и скрываемых обстоятельств.

Оперативному сотруднику следует учитывать и то, что основаниями для предположения о ***í áí ðàáèèáí ñè è íí ðàè èáááí íáí*** могут стать:

---

<sup>8</sup> Мицкевич В.В. Указ. соч. - С. 33.

1) четкий автоматизм изложения объяснений, лишенный даже намека на какие-либо сомнения и сбивчивость, чрезмерно категорические суждения опрашиваемого о всех деталях выясняемых обстоятельств по правонарушению;

2) обвинение других опрошенных лиц в неискренности, нарочито громкое возмущение их поведением;

3) неожиданная проговорка о какой-либо детали выясняемого события по правонарушению при утверждении опрашиваемого, что участником этого события он не был и ничего о нем не слышал, не знает и ничего не видел;

4) очень преувеличенная реакция на заданный в числе нейтральных критический вопрос, безусловно касающийся важного обстоятельства совершенного правонарушения, под влиянием которого опрашиваемое лицо становится крайне возбужденным, или наоборот чрезмерно растерянным;

5) достаточно четко выраженные внешние проявления внутреннего напряжения опрашиваемого: покраснение лица, бегающие глаза или наоборот особая бледность лица, дрожание рук, выраженная потливость на лице, замедленность и сбивчивость речи, очень длинные паузы, частые заминки, общая растерянность и т. п.;

6) сокрытие о факте или обстоятельстве, существенном для дела и, судя по некоторым данным, хорошо известном опрашиваемому лицу (например, о времени, месте и способе совершения правонарушения, о знакомстве с определенным лицом, об активных участниках данного события, их взаимоотношениях и т. д.).

Подметив изложенные признаки в поведении опрашиваемого лица, следует сказать об этом опрашиваемому (допрашиваемому), подчеркнув их достоверность. Уличение во лжи возможно путем выявления противоречий в словах, выражениях, сообщенной в разное время информации. Обычно при этом лицо, если не признается в ней, то теряет хладнокровие, начинает совершать больше ошибок, что создает возможности для конста-

тации новых проявлений неискренности. Уличение во лжи возможно и путем сообщения лицу информации, полученной от других лиц и противоречащей словам запирающегося и ведущего неискреннюю линию поведения.

Громом среди ясного неба всегда бывает предъявление вещественных доказательств. Внезапное и безмолвное появление такого доказательства на столе оказывает психологическое воздействие, превышающее порой любые словесные ухищрения оперативного сотрудника. Контрастность и эффект возрастают, если предварительно оперуполномоченный задает ряд вопросов, относящихся к предстоящему предъявлению доказательств, не мешая опрашиваемому врать.

### **ПСИХОТЕХНИКА В РАБОТЕ ОПЕРАТИВНОГО СОТРУДНИКА**

**Понятие о психотехнике и психологических средствах.** Слово «техника» употребляется в разных смыслах, в том числе как совокупность средств, используемых в каком-то труде. Его значение связано с древнегреч. *techné* - искусственный, искусство, мастерство. Производное от него слово «технология» понимается как «...предварительно определенный ряд операций, направленных на достижение некоторой цели или задачи».<sup>9</sup> Социальная технология - способ соединения научно обоснованных гуманитарных знаний с социальной практикой, с подходами, способами и средствами работы с людьми. Слово *психотехника* относится к сфере практической психологии и понимается как научно обоснованные психологические средства, приемы и операции при работе с людьми и решении прикладных задач.

Техника включает много тонкостей, «мелочей», но подлинное мастерство - всегда тонкости. Мастер всегда подмечает и учитывает то, что менее компетентный не замечает, чему не придает значения. Этим и отличается мастер от ремесленника.<sup>10</sup> 30% опрошенных потерпевших, свидетеле-

---

<sup>9</sup> Стефанов Н. Общественные науки и социальная технология. - М., 1976. - С. 182-183.

<sup>10</sup> По данным исследований, только 7% практических работников имеют минимальные представления о технике речи и как-то умеют правильно распоряжаться арсеналом речевых средств, а 54% считают эту технику такой мелочью, на которую не следует обращать внимания.

лей и подозреваемых, с которыми у работников органов прокуратуры, следствия, милиции контакт не получился, к числу причин отнесли: низкую культуру речи работников, неумение владеть речью, мимикой и жестами, неопрятность и неаккуратность во внешнем облике и одежде, грязь и беспорядок в кабинете. Владение психотехникой предполагает наличие у профессионала определенных знаний по психотехнике речи, а также навыков, умений и привычек, которые формируются в процессе систематического использования знаний о них в практике<sup>11</sup>.

К основным психологическим средствам речи относятся: собственно речевые (вербальные), неречевые (невербальные) и обстановочно-поведенческие. К первым принадлежит слово как основной феномен речи; к неречевым - мимика, жестикуляция, к обстановочно-поведенческим - поза и передвижения говорящего, социальная дистанция между ним и слушающим, окружающая обстановка (последнюю группу можно отнести также к невербальным средствам, но она не связана собственно с самими механизмами функционирования речи, в ней доминируют социально-психологические механизмы и психотехнология специфична).

Психотехнология каждой группы средств имеет свои тонкости, но успех приходит, когда они реализуются говорящим не отдельно, а взаимосвязано, целостно, ибо таковы объективные закономерности влияния слова.

**Прием профессионализации психотехники.** Это основополагающий прием, определяющий все другие элементы психотехники речи. Речь разных людей по многим особенностям (региональным, национальным, культурным, образовательным и иным) различается. Одна из особенностей речи определяется профессией человека. Юридическая профессия, к которой относится оперативно-разыскная деятельность, отличающаяся не

---

<sup>11</sup> Подробно о психотехнике см.: Станиславский К.С. Работа актера над собой. – М.-Л., 1948; Гиппиус С.В. Гимнастика чувств. Тренинг творческой техники. – Л. – М., 1967; Цзен Н.В., Пахомов Ю.В. Психотренинг: игры и упражнения. – М. 1988; о разработке этой проблемы в системе правоохранительных органах см.: Носков В.А. Психотехника общения. – Н. Новгород, 1997.

только словарным составом, но и логическим строем, имеет свое особое предназначение. Она - средство решения профессионально-юридических задач, а поэтому эффективна, если обслуживает их решение. Поэтому речь оперативного сотрудника, следователя, адвоката, сотрудника, несущего патрульно-постовую службу, инспектора по профилактике правонарушений среди несовершеннолетних, представителя правоохранительных органов, выступающего перед населением, обоснованно должна сильно различаться. Не вдаваясь в подробности, можно выделить ряд общих свойств профессионально-юридической речи. Основные из них:

- *поведенческо-деятельностный характер.* Речь, слово в юридической деятельности должны быть не простой передачей информации. Слово не может быть вырвано из системы правоотношений и морали. Его правильность или неправильность всегда несет в себе признаки справедливости - несправедливости, добра и зла, долга и ответственности. Оно воплощает их и без них быть не может. Поэтому к построению речи, к выбору слов, прежде всего надо относиться с позиций этих критериев, соблюдая все правовые нормы и нормы морали. Надо чувствовать высокую ответственность за свои слова, ибо это слова представителя власти. Отсюда вытекают и другие требования: культуры, вежливости, уважительности к собеседнику, продуманности;

- *профессиональная направленность*, т.е. выраженное речевое намерение, нацеленность на решение стоящих задач, а в конкретном случае - стоящей при конкретном разговоре профессиональной задачи: установить психологический контакт, оказать воздействие, убедить, переубедить, установить истину, разоблачить и пр. При этом все возможности речи, как инструмент работы, отбираются и видоизменяются для ее решения;

- *профессиональная адаптированность* - построение речи с полным учетом особенностей человека или группы людей, которым речь адресуется;

- *правовой профессионализм* - умение выражать мысли профессионально, используя профессиональные понятия и термины, строя предложения согласно требованиям кодексов и наставлений, используя профессиональные выражения и речевые обороты;

- *этичность* - доброжелательность, гуманность, соответствие речи моральным нормам и нормам этики и этикета.

*Четыре правила, соответствующие этим свойствам, рекомендуют профессионалу готовить каждую свою речь, анализировать ее итоги, совершенствовать ее, ориентируясь на четкую выраженность этих свойств и правильность их проявления.*

### **Психотехника использования речевых и неречевых средств**

**Прием речевого богатства и культуры.** Речь - использование языка. Язык (в лингвистическом смысле) - это знаковая система, состоящая из слов, правил их произношения и согласования, служащая для общения, мышления, передачи и усвоения опыта. В языке и с помощью языка воплощаются, существуют и развиваются опыт и интеллект человечества и народа, говорящего на нем. Используя богатства языка, личность находит выражение во внутренней, внешней (громкой, озвученной) и письменной речи. Кажущееся непонятным и непознаваемым таинством человеческое мышление - это оперирование словами с заключенным в них смыслом и наглядными образами, подчиняющееся законам познания воспринимаемой реальности и формальной логики. Речь, слова, предложения - воплощение мысли, процесс мышления и передачи их другим людям. Внутренняя речь - речь про себя и для себя. Внешняя, громкая и письменная - в основном для других. Значительная часть юридической деятельности разных специалистов органов правоохраны протекает при доминировании речи. Поэтому профессиональное владение ею им крайне необходимо.

Связь внешней и письменной речи с внутренней можно выразить в такой формуле: кто ясно мыслит, тот ясно и говорит, и пишет.

Слово - основной инструмент сотрудника правоохранительных органов. «Слово - великая сила, но надо заметить, что это союзник, всегда готовый стать предателем»,<sup>12</sup> - писал выдающийся русский юрист и пропагандист высокой профессиональной культуры П. Сергеич (П.С. Пороховщиков). Надо знать цену словам.

Чем большим запасом слов обладает оперативный сотрудник, тем легче ему в нужный момент подобрать самое лучшее, самое точное, самое яркое. Если у оперативного сотрудника беден словарный состав, ему трудно выразить точно свои мысли, и речь его начинает изобиловать примитивными, трафаретными и скучными словами. Затруднения с подбором слов, мучительные поиски наиболее подходящих портят впечатление от речи, отвлекают внимание слушающих, вызывают непроизвольное раздражение и являются одной из причин многословия, ненужных повторов.

Лучшие слова - это те, учат опытные сотрудники, которые подворачиваются на язык сами собой, легко и непринужденно. А.Ф. Кони писал: «Пусть не мысль ваша ищет слова и в этих поисках *теряет* время и утомляет слушателей, пусть, напротив, слова покорно и услужливо предостоят перед вашей мыслью в полном распоряжении».<sup>13</sup>

Слова и построенные из них словосочетания, фразы, предложения более действенны, если они точны, строго соответствуют сущности мысли юриста и тому смыслу, идее, пониманию, которые он хочет передать слушающему. Для этого пригодны лишь понятные слова и состоящие из них словосочетания, богатые по смыслу, яркие и впечатляющие. Далеко не единичны случаи, когда вроде бы знающий и говорящий о деле юрист тем не менее выражает свои мысли с помощью бесцветных, тусклых, затасканных, общих, мало что выражающих слов-штампов. Слушать его скучно и трудно. Многие юристы, страдающие многословием, потому и многословны, что не в состоянии подобрать точные слова. Они сомневаются в том,

---

<sup>12</sup> Сергеич П. Искусство речи на суде. - М., 1988. - С. 37.

<sup>13</sup> Кони А.Ф. Собр. Соч. - Т. 4. - С. 142.

что им удалось донести до слушающего свою мысль, а поэтому «пережевывают» ее, повторяясь несколько раз. Нередко это вызывает раздражение слушающих. Истинную ценность представляют лишь те высказывания, в которых, по замечанию А.Ф. Кони, «самые глубокие мысли сливаются с простейшими словами».<sup>3</sup>

Одно простое слово, один удачный эпитет иной раз могут сказать больше, чем длинные бледные рассуждения.

Выдающиеся отечественные правоведы всегда отличались бережным отношением к русскому языку. Они настойчиво рекомендовали использовать слова и речевые обороты, свойственные хорошему русскому языку, идущие из народной практики и языковых традиций, избегать увлечения иностранными словами. А.Ф. Кони писал: «Нужно хорошо знать свой родной язык и уметь пользоваться *его* гибкостью, богатством и своеобразными оборотами...».<sup>14</sup>

Плохое впечатление производит речь человека, если она засорена словами-паразитами типа: «так сказать», «как говорится», «значит», «понимаешь», «ну», «так», «в некотором роде», «и так далее», «и вот», «в общем и целом», «надо сказать», «говоря откровенно» и пр. Низкая культура речи, затрудняющая ее восприятие и снижающая ее воздейственную силу, обнаруживается в засорении ее «мычащими» и «блеющими» звуками - «м-м-м », «э-э-э-э ». Все это - «костыли хромого оратора».<sup>15</sup> Конечно, плохо, когда оперативный сотрудник имеет дефекты речи (заикается, шепелявит, сильно картавит). Тут ничего не остается, как компенсировать их особым усердием в проявлении других своих достоинств.

Обязательно соблюдение норм словоупотребления, произношения, ударения и грамматики. Нарушения этих норм вряд ли напрямую отражаются на профессиональных действиях, но определенное впечатление на собеседников производят, подмечаются ими, расцениваются как проявление

---

<sup>14</sup> Там же. - С. 144.

<sup>15</sup> Матвиенко Е.А. Судебная речь. - Минск, 1972. - С. 236.

ние низкой культуры, а порой - и умственных способностей, могут не способствовать повышению авторитета сотрудника, стать предметом насмешек.

В русском языке немало слов, ударением при произнесении которых нужно специально овладевать, используя справочники, словари, энциклопедии. Часты ошибки в произнесении таких слов: возбуждено, переведён, приговор, феномен, деньгами, алкоголь, обеспечение, осуждённый и др. Лексические погрешности и несообразности, неверные словесные обороты, нарушения требований грамматики наносят серьезный урон речи и престижу говорящего.

**Прием использования всех речевых средств.** Речь отличается многими особенностями, каждое из которых всегда усиливает ее эффект, а гибкое использование - эффективность в каждом конкретном случае.

*Ī ðààèèĭ íáííííááííáá òáí íà* произнесения слов. Очень медленный темп (да еще в сочетании с невыразительностью) снижает активность, люди начинают отвлекаться, думать о своем. А состояние напряженности, в котором часто находится гражданин при встрече с представителем органа правоохраны, нередко повышается и доходит до нервной вспышки. В других случаях, при допросах, бывает целесообразно задать высокий темп, хотя надо иметь в виду, что такой темп затрудняет восприятие и понимание, быстро утомляет. Оправданно менять темп, используя, например, замедление для выделения важных слов, фраз, трудных для понимания мест. Иногда от плавного, размеренного темпа бывает полезно почти сразу переходить к очень быстрому темпу, требуя быстрых ответов. Темп связан с паузами, которые нужны не для того, чтобы отдышаться, а с целью дать обдумать ответ собеседнику или повысить его напряжение или волнение.

**Прием выразительности.** Грамотно поставленное речевое сообщение должно отличаться выразительной партитурой, призванной повысить эффективность его восприятия. Оно зависит от общей культуры и образованности юриста, особенностей его личности, отношения к жизни и делу.

Правильно писал К. Чуковский, известный русский писатель и лингвист: «Чтобы повысить качество своего языка, нужно повысить качество своего сердца, своего интеллекта».<sup>16</sup> Кроме того, чтобы быть выразительным и убедительным, отмечал А.Ф. Кони, «Нужно знать предмет, о котором говоришь; нужно знать свой родной язык и уметь пользоваться его гибкостью, богатством и своеобразными оборотами; нужно не лгать, ложь отнимает у публичной речи *ее* силу и убедительность».<sup>17</sup>

Вместе с тем полезно применять и ряд *правил*:

- *эмоциональной выразительности (экспрессивности)*. В словах, произносимых оперативным сотрудником, должны звучать его отношение к ним, вкладываемый смысл, адресность. Интонация слов правильна, когда она адекватна содержанию и значению слова в контексте фраз. Это не простая артистичность. Интонация обогащает смысл слова, обеспечивает его лучшее восприятие и понимание собеседником, производит впечатление. По данным некоторых исследователей, понимание слова на 40% зависит от интонации, с которой оно произносится. Необходимо разнообразие, интонационное богатство произнесения слов. Монотонность, невыразительность произнесения слов наносит заметный ущерб эффективности разговора, и резервы его повышения остаются неиспользованными. Речь на одной ноте утомительна для слушающих и даже для самого говорящего (работают одни и те же мышцы речевого аппарата). Следует варьировать громкость, эмоциональность, тембр, но исключать форсирования голоса;

- *лексической выразительности* - использование точных, ярких, нестандартных, образных слов и словесных оборотов, синонимов, омонимов, терминов;

- *фонетической выразительности* - отчетливое, ясное произношение, изменение ритмики, громкости, ударений — дикция;

---

<sup>16</sup> Чуковский К.И. Собр. соч. - Т. 3. - М., 1966. - С. 236.

<sup>17</sup> Кони А.Ф. Собр. соч. - Т. 4. - С. 142-143.

- *грамматической выразительности* - использование разнообразных словесных оборотов, ярко сформулированных выражений, применение уменьшительных и ласкательных слов, идиом, афоризмов, пословиц, дидактических повторов, подытоживаний и др.;

- *недопустимости срыва голоса*. Нельзя переходить на крик, а тем более на визг. Старая восточная мудрость гласит: «Если ты кричишь, значит, ты не прав и слаб». Это производит нехорошее впечатление на собеседника, утомляет, грозит появлением сиплости и потерей голоса, что не украшает представителя власти.

**Неречевые (невербальные) средства.** Слово действует не только своим содержанием и смыслом, но и всем комплексом обрамляющих его неречевых средств. *Психотехника использования невербальных средств сопровождения речи* связана с их использованием при разговоре, что существенно усиливает силу слов, а игнорирование ее может ослаблять и даже сводить действие слова на нет. Общее правило таково: говорить не только ушам, но и глазам слушающих.

**Использование возможностей мимики.** В профессиональной психотехнике мимика используется для усиления речевого высказывания, воздействия на собеседника, установления психологического контакта, формирования впечатления о себе и своей позиции в разговоре, маскировки собственного психического состояния и отношения к происходящему и даже для улучшения самочувствия. В ходе контактов с гражданами при решении важных для них задач непроизвольно у них усиливается наблюдение за мимикой представителя власти. Они пытаются нередко понять не только текст, но и подтекст, за словами угадать скрытый, действительный смысл их, уловить его отношение к информации, событию, к ним самим, как бы «читают лицо». Умение контролировать свою мимику, владеть ею для решения стоящей задачи - важное профессиональное умение работника органов правоохраны.

Следует взять за *правило всегда держать в поле внимания свою мимику*: продумывать, какая она должна быть, какая она есть, соответствует ли она ситуации, когда ее следует изменить и почему и пр. Многие работники не задумываются над тем, какое у них выражение лица, не знают, не отдают себе отчета в этом. Полезно начать с того, чтобы несколько раз посмотреть в зеркало со специальной целью - узнать, каким ваше лицо чаще всего бывает. У некоторых оно всегда угрюмое, озабоченное, недоброжелательное, отталкивающее, даже злое.

*Правило продуманного выражения лица* выражает целесообразность намеренно управлять своей мимикой, придавать с ее помощью то выражение лицу, которое будет способствовать желательному восприятию вас, ваших мыслей и поступков собеседником, другими людьми. Чаще всего в действиях работников органов правоохраны оно должно демонстрировать спокойствие, самообладание, уверенность, доброжелательность.

Необходимо *использовать все мимические средства для нужной выразительности своего лица*. Это, прежде всего выражение глаз, направление взгляда, особый рисунок носогубных складок, складок лба, общее положение головы (обычное, прямое положение, высокомерно поднятый подбородок, наклон вперед с взглядом исподлобья и др.), движения мышц лица (в том числе мышц век глаз и окружающих, которые в первую очередь и определяют их выражение). Мимика многообразна и динамична и может отражать отношение говорящего к произносимым словам (их значимость для говорящего, вера в то, что он говорит, как понимает то, что говорит, как понимает слушающего и др.), психические состояния говорящего (радость, удовлетворение, внимательность, скуку, досаду, усталость, удивление, волнение, напряжение, гнев, растерянность и пр.), отношение к собеседнику (безразличие, уважение, сочувствие, доброжелательность, пренебрежение, разочарование и др.), отношение к самому себе и своим действиям (волевою собранность, решимость, непреклонность, неуверенность в себе, недовольство собой, самодовольство, чванливость, подготов-

ку к какому-то действию и пр.), некоторые качества (интеллигентность, ум, малообразованность, глупость, самообладание, волю и др.).

*Правило выражения глаз* отражает важнейшее значение выражения глаз при разговоре. Глаза справедливо называют зеркалом души. В пьесе «Сонет Петрарки» советского драматурга Н. Погодина есть такая сцена: в квартире двое ведут речь об одном хорошо знакомом им партийном работнике. Один дает такую оценку ему: «Он всегда произносит красивые партийные слова, но глаза у него при этом беспартийные». Работнику правоохранительных органов надо разговаривать со своим визави, как говорят, глаз в глаз, иметь контакт глазами и даже в уместных случаях просить его тоже смотреть в глаза и не отводить их. В большинстве профессий не должно быть раздвоения между содержанием речи и выражением глаз, мимикой, ибо одни и те же слова при разном выражении лица и глаз могут приобрести противоположный смысл. Можно говорить с серьезным лицом и смеяться только глазами. В правоохранительной деятельности бывают обстоятельства, когда глаза и вся мимика призваны маскировать его действительные состояния и отношения. Это требует артистизма и умения управлять собой.

**Жестикуляция.** Можно поделить все жесты, используемые в деятельности работников правоохраны, на группы<sup>18</sup>:

- иллюстраторы, подкрепляющие речевое сообщение, в том числе: указатели (палец, движение руки), пиктографы - картинное изображение формы и размеров предмета, идеографы — движения рук, моделирующие динамику какого-то события (например, движения руки с ножом при ударе по телу), отмашки — движения, как бы отбивающие темп речи;

- жесты-омонимы — заменители слов «подойдите», «садитесь», «привет», «уходите», «уберите», «до свидания», «ура!», «подождите», «плохо», «не верю», «ужас!» и др.;

---

<sup>18</sup> Трубочник В.П. Культура и техника речи преподавателя. - М., 1995. - С. 14-15.

- жесты-команды. Эта разновидность жестов предусмотрена, например, для работы инспекторов дорожно-патрульной службы, при строевых построениях («В шеренгу становись!», «В колонну становись!» и др.);

- аффекторы - движения, отражающие отношение к действиям и словам собеседника и возникшие эмоции: согласие, несогласие, протест, сопереживание, осуждение, предупреждение (движение указательным пальцем), внимание и др.;

- регуляторы - кивок головой, направление взгляда, целенаправленное движение руками, демонстрирующее намерения говорящего: предложение собеседнику помолчать, подождать, прервать свою речь, что-то дать или передать и др. Есть ряд правил-рекомендаций по использованию жестов:

- *активно использовать возможности жестов при разговоре;*
- *не допускать бессмысленной жестикуляции - размахивания руками;*
- *избегать стереотипной жестикуляции - использования только одного-двух постоянно повторяющихся жестов (например, «рубки воздуха», «указующего перста»).*

**Поза.** Поза говорящего оказывает психологическое влияние на собеседника и отражает отношение к нему, отношение к себе, уровень культуры и этичности, психическое состояние, намерение и др. Она сказывается и на восприятии слов, может соответствовать их реальному смыслу или противоречить ему; правильные и красивые слова могут восприниматься как лживые, как пустая формальность. Представим себе работника, сидящего небрежно, и расслабленно развалившись на кресле, закинув ногу на ногу, с сигаретой в зубах, перекидываемой из одного уголка рта в другой, со скрещенными на груди руками. Что бы он ни говорил пришедшему к нему гражданину о том, что он его уважает, сочувствует и внимательно разберется с заявлением, можно с уверенностью утверждать, что эти слова не будут восприняты как честные и искренние, а, в конечном счете, урон

будет нанесен не данному сотруднику, а пострадает авторитет власти, правоохранительного органа, вера гражданина в свою защищенность, справедливость. Потому разумно принимать ту позу, которая точно рассчитана на психологический эффект, соответствующий целям речи. В общем случае она призвана свидетельствовать о культуре, ответственности, требовательности к себе, уважительности к собеседнику, внимательности к его словам. Признаки ее: строгая прямая посадка, наклоненный чуть вперед корпус.

**Походка.** Походка может немало сказать о человеке и определенным образом характеризует его психологию. Достаточно четко различается походка людей, уверенных в себе и неуверенных, обладающих большим самомнением и нетребовательностью к себе, распушенных и расхлябанных и получивших хорошую школу в армии, находящихся в состоянии расслабленности и отдыхающих, взволнованных и озабоченных, настроенных решительно и трусливо, чего-то опасующихся и пытающихся не обратить на себя внимание, готовящихся к какому-то действию и др. Ее особенности можно подметить, глядя на человека спереди, сбоку и даже сзади, издали и с небольшого расстояния. Даже не очень наблюдательный человек, заметив движущегося, например, на посту сотрудника милиции или приближающегося к нему, интуитивно угадывает некоторые его особенности, состояния и намерения.

Поэтому *правило* первое заключается в том, что любому работнику органов правопорядка при выполнении профессиональных обязанностей *следует стараться оценить роль своей походки в данной ситуации и избирать ту, которая подходит к ней.* Понимая психологическую значимость своей походки, отрабатывать постоянно и упорно нужную.

Естественное *правило* сотрудников органов милиции, военнослужащих внутренних войск *ходить с соблюдением требований уставов, четким, твердым, уверенным шагом.* Уверенность в походке желательна и оперативным сотрудникам.

## Правила речевой культуры

Речь работника органов правоохраны при официальном разговоре с гражданами должна отвечать требованиям государственно-правового статуса и нормам цивилизованного, служебного и делового общения.

*Правило нормативной вежливости* обязывает всегда соблюдать требования соответствующих правовых документов.

*Правила речевого этикета* - требование соблюдения культурных правил речевого поведения, принятых в обществе. Многие из них непосредственно связаны с обычными действиями профессионала и выражаются в:

- *правиле приветствия* («Здравствуйте...»);
- *правиле представления* (например, «Оперуполномоченный отдела по борьбе с экономическими преступлениями капитан милиции Иванов»);
- *правиле культурного обращения* («Вы», а не «ты» и пр.);
- *правиле приглашений, пожеланий, просьб* («прошу Вас явиться...», «настоятельно советую Вам», «желаю Вам» и пр.);
- *правиле выражения одобрений* («я рад», «спасибо», «благодарю» и пр.);
- *правиле тактичного выражения неодобрения* («к сожалению», «мне неприятно, но мой долг обязывает»);
- *правиле извинения при допущении ошибок*;
- *правиле прощания*.

*Правило правовой языковой культуры* предполагает свободное владение профессиональным юридическим языком, построением выражений, точным знанием многих законов и иных нормативных документов.

*Правило общей языковой культуры* обязывает максимально использовать богатства родного языка, его словарного запаса, речевых оборотов. Хорошо, когда речь сотрудника органов правоохраны насыщена к месту живыми высказываниями, народными пословицами и поговорками, уместным цитированием мыслей и высказываний выдающихся людей, выдерж-

ками из стихотворений, поучительными фактами и пр. «Знание есть монета свободного обращения, и хорошая мысль, хотя бы сказанная и написанная давно, не умирает»,<sup>19</sup> — писал П. Сергеич. Речь оперативного сотрудника должна отличаться особым богатством, поскольку его работа связана с интенсивной межличностной коммуникацией.

*Правило смысловой культуры* заключается в стремлении и умении содержательно, логично, точно, четко, ясно выразить в словах свои мысли, чувства, отношения по принципу «словам должно быть тесно, а мыслям - просторно».

**Соблюдение законов и норм формальной логики.** Формальная логика - учение об общих законах и требованиях к построению доказательств и опровержений. Основные требования ее в речи оперативного сотрудника воплощены в ряде правил.

*Правило тождества* - всякое утверждение надо формулировать точно, однозначно, не допуская возможности двойственных толкований. Чем яснее и точнее сформулирована в речи мысль, тем больше шансов, что она будет качественно усвоена слушателем и поможет решить психологическую задачу.

*Правило непротиворечивости.* Если два высказывания об одном и том же содержат определенные противоречия, то они не могут быть истинными. Очевидно, что такое недопустимо в речевом сообщении оперативного сотрудника. Его суждения должны быть согласованными, точными.

*Правило аргументации.* Речевое высказывание строится правильно, если содержит не только утверждения, но и их аргументацию. Формальная логика требует, чтобы тезис (исходное положение, истинность которого требует доказательств) дополнялся аргументом (доводом, обоснованием). Спекулятивная, недостоверная, сомнительная, поверхностная аргументация - не для речи сотрудника органа правоохраны.

---

<sup>19</sup> Сергеич Я. Указ. соч. - С. 71, 69.

*Правило достаточного основания* дополняет и развивает предыдущее. Утверждение правильно, если оно должным образом обосновано, если есть не просто аргументы, а достаточные, основательные аргументы, безусловно и точно подкрепляющие истинность утверждений. Речевое сообщение юриста эффективно, если обоснованиям, аргументации отводится больше внимания, чем прямым утверждениям.

**Прием варьирования техникой речи в процессе высказывания.** Его основаниями выступает необходимость заботы о том, чтобы все средства речи не только использовались, но и варьировались в полном соответствии с ее содержанием.

*Правило разнообразия* заключается в рекомендации намеренно разнообразить психотехнику речевого высказывания, делая это, конечно, в согласии с его логикой и содержанием. Плохо говорить только языком статей и инструкций, только в тоне обвинений, только утверждений без доказательств, только ровным невыразительным тоном (в свое время А.С. Макаренко говорил, что если все и все время говорили бы с ним ровным и спокойным голосом, он бы, наверное, повесился), только перечислением цифр или зачитыванием извлечений из протоколов и пр.

*Правило выделения* требует особенно заботиться о массивном и обращающем на себя внимание слушающих выделении всеми техническими средствами важнейших положений высказывания, промежуточных констатации и выводов, заключений.

*Правило живой разговорной речи* констатирует факт наибольшей понятности для слушающего живой разговорной речи. Не все в высказываниях оперативного сотрудника должно быть выполнено в ее стиле. Но там и тогда, когда это возможно, ею надо воспользоваться, оторвавшись от бумаг. Живая речь всегда более разнообразна, эмоциональна, выразительна, ориентирована на человека, его реакции, чем чтение с опущенной в бумаги головой.

*Правило выбора стиля речи.* Стиль - единство выразительных, образных речевых, неречевых и иных средств речи, обладающее некоторыми особенностями, определяемыми объективными и субъективными обстоятельствами, особая манера строить речь. Речь человека на работе, дома, с друзьями, на суде и в других местах различается стилевыми особенностями. Бывают и служебные обстоятельства, требующие гибкого видоизменения стиля в зависимости от того, с кем говоришь, о чем, чего нужно добиться в итоге.

**Прием диалогичности.** В правоохранительной деятельности речь не часто имеет строго монологический характер. Большую часть времени занимает ее диалоговая форма. Ее значение определяется и интересом оперативного к тому, чтобы говорил больше собеседник. Поэтому необходимо специально поощрять собеседника к высказываниям («разговаривать» его), задавать вопросы, не перебивать, внимательно слушать.

### **Психотехника речевого доказывания и опровержения возражений**

**Прием доказывания.** Речевой обмен в деятельности оперативного сотрудника очень часто выступает в ситуациях противостояния, противоборства, конфронтации и носит характер доказывания собственных утверждений и выводов, а также опровержения возражений оппонента - заявителя, правонарушителя, задержанного, взятого под стражу, подозреваемого, обвиняемого и даже порой свидетеля и потерпевшего и пр. Оперативный сотрудник должен чувствовать себя в таких ситуациях как рыба в воде, ибо для его профессии они не исключение, а норма. Он должен быть искусным в ведении дискуссий и доказываний. В арсенале средств, используемых при этом, немалое место принадлежит речи и ее средствам.

Прием доказывания направлен на полное и убедительное обоснование сообщений (тезисов) и достижение их глубокого и осмысленного понимания слушающим и, что важно, признание им правоты работника органа правоохраны. Последнее зачастую выражается в его согласии подписать протокол, подтверждающий такое согласие. Поэтому в юридической рабо-

те мало повествовать, информировать. Чаще приходится неопровержимо доказывать истинность, снимать возможности опровержения, возражений со стороны слушающего оппонента или спекулятивных обвинений им оперативного сотрудника в тенденциозности, несправедливости и других грехах.

В принципе есть две группы *ī īmāīā* (методов, приемов, операций) доказывания: *риторические* и так называемые *спекулятивные*. Первые строятся на законах риторики, предполагающих фактически и логически обоснованные способы нахождения и использования нужного для доказывания материала, его расположения и словесного оформления. Вторые отличаются тем, что они опираются не столько на факты, сколько на умение их использовать уместно и подать в нужном свете, подметить словесные огрехи в высказываниях оппонента, поймать его на слове, использовать выгодный момент, чтобы добиться победы в споре. Они взаимосвязаны, и зачастую отнесение того или иного метода к определенной группе носит в значительной мере условный характер.

Риторические методы составляют основу доказываний. Они особенно уместны, когда партнеры по общению обоюдно стремятся к установлению истины. В правоохранительной же деятельности чаще приходится встречаться с людьми, которые отнюдь не стремятся к истине, более того, стараются всеми средствами укрыть ее, пускаются в самые невероятные, вздорные, казуистические рассуждения, только чтобы затруднить оперативному сотруднику постижение истины. В разговорах с ними приходится в тактических целях преодоления препирательств использовать и спекулятивные способы доказывания, чтобы показать свое превосходство в словесной дуэли, дать почувствовать поражение собеседника в ней, вызвать у него растерянность, что обычно дает потом возможность перейти целиком к риторическим методам.

Наиболее применимые в правоохранительной практике *ḏēōīḏē:ā īēā ī īmāū* таковы.

*Правило ясности и точности употребляемых слов и рассуждений.* Только очевидные, ясные и точные аргументы обладают высшей убедительностью. Чтобы так говорить, надо не только обладать ими, но и уметь высказать их. В море слов можно потопить доказательства и даже на все согласного собеседника побудить к возражениям.

*Правило акцентуации.* Свое высказывание даже малоопытный оперативный сотрудник старается продумать, особенно когда готовится к намеченной встрече и предвидит трудный разговор и препирательства оппонента. При высказывании следует реализовывать свой план четко, «отливая» свои мысли в точные слова и выражения, соответствующие фактам и имеющейся у него информации. Темп не скорый. Следует помнить, что ты продумал все, а оппонент впервые слышит доказательства и ему надо понять, оценить их. Достигается это повторением, детализацией, краткой формулировкой, выделением тоном, подчеркиванием, обращением внимания слушающих на ключевые слова, на элементы формулировок или доказательств.

*Правила адаптации к особенностям оппонента.* Прежде всего, надо учитывать степень его правовой подготовленности. Большая часть граждан, с которыми оперативному сотруднику приходится иметь дело, отличается низким уровнем. Речь, состоящая только из юридических понятий, может быть не понята на 90%, а то и больше. Психологические особенности оппонента могут характеризоваться и не очень изощренным умом, слабой способностью быстро схватывать слышимое. Типичный случай - оппоненты находятся в состоянии высокого внутреннего напряжения, стресса, которые отнюдь не способствуют уяснению доказательств и аргументации. Учитывая это, разумно излагать их в медленном темпе, чеканными формулировками, при необходимости повторяя самое главное, делая акцентуированные промежуточные заключения и выводы («Таким образом, первое... второе...», «Из того, что я только что изложил, следует...»).

*Правило фактологической обоснованности.* Факты - основа доказательств. Во всех юридических доказательствах первое и последнее слово принадлежит им. Особую доказательность имеют сопровождаемые речь вещественные доказательства, фотографии, цифры (в отличие от слов они обладают особой психологической убедительностью) и др.

*Правило фундаментальности.* Уместно и весомо звучат аргументы и обоснования, базирующиеся на положениях науки (например, криминалистики), установленных ею закономерностях, на положениях учебных дисциплин, которые изучал ранее в образовательных учреждениях оппонент, приведении (чтении) цитат из авторитетных изданий.

*Правило правовой апелляции* - ссылка на что-то неопровержимое, уже установленное, ранее доказанное. Чем более основательны ссылки, тем убедительнее доказательства. В правоохранительной практике приоритетное значение принадлежит ссылкам на положения законодательных установлений, вещественные доказательства, показания других лиц (особенно если их несколько и показания совпадают). Ссылаясь на нормативные акты, надо не просто называть их и упоминать номера статей, пунктов нормативных актов, но и зачитывать их, разъясняя и обращаясь к документам, комментирующим их.

*Правило воспроизводства событий и действий* при применении его обретает доказательную силу фактов. Работник правоохраны с помощью собеседника и других участников разговора переходит от словесного рассмотрения событий и действий к их воспроизводству. Например, при проведении отдельных следственных мероприятий, в которых принимают участие и оперативные сотрудники, участникам события и его свидетелям предлагается занять на местности позиции до возникновения происшествия. Затем последовательно рассматриваются их действия, передвижения и наблюдения по мере его развития. При этом относительно легко устраняются противоречия, неточности, пробелы, что повышает доказательность.



Сейчас я Вам докажу...

Вы сможете убедиться...

Вы, конечно, не подумали...

Вам известно, что...

Выражения, которые приведены в левом столбце, в жизни, конечно, бывают значительно более резкими и унижающими оппонента, что в общем лишь усиливает необходимость говорить этично.

*Правило ущербности альтернативы* - доказательство от противного: «предположим...». Допущение тщательно анализируется, сравниваются весомость обоснований доказываемого положения и альтернативного, следствия того и другого. Нередко доказательство от противного - самое убедительное.

*Правило «не давать козырей»*. Можно привести несколько бесспорных фактов и доказательных рассуждений, но стоит оперативному сотруднику привести хоть один ошибочный факт (а это бывает при чрезмерном усердствовании доказать свою правоту, особенно при ощущении определенной слабости аргументации), как оппонент хватается за него и с выраженной обидой начинает кричать о несправедливости, тенденциозности и, без конца, в различных вариантах упоминая об ошибке юриста, забывает начисто об остальных, убедительных, доводах.

Таких козырей оппоненту давать нельзя. К такому же эффекту приводит и преувеличение, о котором верно говорят, что это - «одна из форм лжи... если правда имеет привкус лжи, собеседника лучше от нее избавить».<sup>21</sup>

*Правило «в интересах возражающего»* применяется достаточно широко. Однако если при доказывании, что в его личных интересах согласиться с доказываемым, порой употребляются такие призрачные перспективы и обещания, что ему становится ясно: его обманывают - такой спекулятивный эффект только усложняет ситуацию.

---

<sup>21</sup> Милич П. Указ. соч. - С. 82.

**Прием опровержения возражений.** Иногда все доказательства оказываются недостаточными и собеседник (участники разговора) выдвигает возражения, возникает дискуссия. В таких случаях содержанием речи становится *опровержение возражений*, которые тоже могут быть риторическими и спекулятивными.

*Deò îdè: ànèà m'îm'au* при этом могут быть следующими.

*Правило «без ответа».* Возражающий может наговорить всякое, причем нередко оскорбляющее или задевающее самолюбие доказывающего. Прием не рекомендует ввязываться в дискуссию по всем нападкам, соблюдать достоинство, стать выше мелочности и заняться наиболее существенными возражениями.

*Правило недопущения утраты инициативы и увода дискуссии в сторону.* Чувствуя силу доказательств сотрудника правоохранительного органа, свою слабость и неспособность что-либо возразить по существу, оппонент зачастую пытается увести разговор с опасного для него пути и перевести на другое, где он может говорить правду, почувствовать себя более сильным и якобы весомо возражать. Если не быть бдительным, можно поддаться на эту уловку, ослабить свои позиции. Поэтому нельзя терять инициативу разговора, следует говорить именно о том, в чем оппонент слаб, давать ему почувствовать это, «дожимать», пока тот не признает, что неправ, и согласится с доводами.

*Правило озвучивания разногласий.* Оперативный сотрудник уточняет и четко формулирует суть разногласий с целью их конкретного и четкого рассмотрения. Каждый из опыта жизни знает случаи, когда после долгих и горячих препирательств выясняется, что один думал, что речь идет об одном, а другой - о другом, что изначально не поняли, о чем речь.

*Правило последовательного рассмотрения сути разногласий* реализуется в последовательном детальном рассмотрении возражений, мнений и обоснований с четким заключением по каждому пункту.

*Правило признания права возражающего на свое мнение* рассчитано на предупреждение чрезмерной эмоциональности возражающего, перевода разговора на крик, голословных обвинений, способствует более внимательному отношению к словам сотрудника органа правоохраны.

*Правило требования обоснованных возражений.* Легко сказать «нет», «не так», «не согласен», но оппонент, возражая, должен представить обоснование своих возражений. Причем доказательность обязана быть на том же уровне. Он, как и сотрудник правоохранительного органа, должен обосновывать по тем же правилам аргументации. Об этом следует сказать оппоненту, и если таковых у него нет, то его возражения могут расцениваться не больше, чем сотрясения воздуха.

*Правило признания слабостей в своих высказываниях и их недостаточной доказательности* (если последний не видит их и не указывает на них, самому оперативному сотруднику инициативу в этом проявлять не надо). Такое действие всегда рассматривается гражданином как стремление оперативного сотрудника к установлению истины, повышает доверие к нему, создает благоприятную психологическую атмосферу для признания правильности его доказательств и собственной правдивости. Отрицание того, что очевидно, правильно в словах возражающего, подрывает весь разговор, который должен привести к истине, с которой был бы согласен и возражающий. Это настраивает его и на признание чего-то верного в доказательствах оперативного сотрудника.

*Правило частичного согласия с возражениями оппонента.* Ценность его - в действительном стремлении оперативного сотрудника понять и оценить возражения оппонента, в которых, в самом деле, может быть резон, а серьезная оценка их может приблизить к истине. В дискуссии же его психологическая целесообразность (даже если профессионал правоохранительного органа и не согласен с ним) в том, что он демонстрирует оппоненту справедливость отношения к его возражениям, а это, в свою очередь,

как бы обязывает того соглашаться, хотя бы в чем-то, с сотрудником правоохранительного органа, с его опровержениями.

*Правило «да, но»* логично дополняет и продолжает то, что достигается предыдущим. При этом оказывается, что «да» - это то, что кажется правильным, если подойти односторонне, без учета других существенных обстоятельств. Получается, что «да» - это больше «но» и только подтверждает слабость возражений.

*Правило контрвопросов* - вполне понятное и распространенное. Чем прицельнее контрвопросы, чем точнее они «бьют» по слабостям возражений оппонента, тем они действеннее и тем больше способствуют торжеству доказательств.

*Правило «про запас»*. Зачастую полезно выкладывать не все «карты на стол», а оставлять часть их на дискуссию, на потом. Так можно поступать даже с самыми убийственными доводами.

*Правило использования противоречий оппонента*. Внимательный и с хорошей памятью оперативный сотрудник обязательно подметит противоречия у оппонента, которые почти всегда бывают у человека напряженного, волнующегося, тем более если он что-то скрывает и его психическая деятельность осуществляется как бы в двух плоскостях. Профессионал всегда использует противоречия для установления истины, усиления своих позиций и для того, чтобы вызвать у оппонента растерянность и развить свой успех далее.

*Правило «я на Вашем месте»* - часто используемый и приводящий нередко к успеху прием. Он позволяет продемонстрировать оппоненту, с одной стороны, что его положение оперативный сотрудник понимает, а с другой - к каким выводам надо прийти, если рассуждать честно и откровенно. При этом со всей очевидностью обнаруживается лукавство оппонента, умышленность и искусственность его рассуждений и возражений.

*Правило ловушки.* Бывает необходимо, как говорится, «поймать на слове» лживого и увертливого человека, обеспечить его саморазоблачение. Вот пример из юридической практики:

Задержанный в разговоре с оперативным работником отрицал участие в преступлении третьих лиц, но было подозрение, что в нем участвовали еще двое. «Кто был с вами третий?» - спрашивает сотрудник. «А второго вы уже задержали?» - проговаривается задержанный. Еще пример. Свидетель отрицал свое знакомство с задержанным (Николаевым). Вдруг следователь задает вопрос: «Скажите, по какому поводу у вас была стычка с Николаевым летом?» Свидетель задумался. «Нет, никакой стычки у меня с ним не было». «Вспомните получше. Лето, точнее, август, кафе...». Опять свидетель думает. «Нет, все было нормально».

*Преимущество последнего слова.* Если все же согласие не достигнуто, возражения полностью не опровергнуты, то положение работника органов правоохраны позволяет ему поставить точку в разговоре, четко сформулировав то, что он считает установленным.

*Правило отсрочки* может быть логичным продолжением или заменой предыдущего. Порой действительно бывает целесообразно, если цель не достигнута, отложить окончательный разговор, перенести продолжение обсуждения разногласий на некоторое время, предложив гражданину обдумать сказанное оперативным сотрудником, взвесить его аргументацию, припомнить дополнительно элементы события, по которым возникло разночтение. Хорошо перечислить вопросы, по которым уже достигнуто согласие, и с обеих сторон возражений нет. Нередко после перерыва необходимость в дальнейшем устранении возражений гражданина отпадает вовсе, и они преодолеваются успешно.

При безуспешности попыток опровергнуть возражения оппонента, не столько существенные, сколько зачастую демагогические (как это нередко бывает в правоохранительной деятельности), пригодны в опреде-

ленных случаях и *спекулятивные способы*. По опыту и мнениям разных авторов к ним можно отнести следующие.

*Правило «изысканной подчеркнутой вежливости»*, за которой прозрачно просматривается ирония и откровенное несогласие с возражениями оппонента.

*Правило «атака - лучшая оборона»*. Работник обращает основное внимание не на опровержения, а на поиск новых доводов, на критику слабостей оппонента.

*Прием народной мудрости*. Порой приведением народной пословицы и поговорки можно ввести оппонента в смущение и дать ему почувствовать, что он не прав в своих утверждениях и возражениях («Пуганая ворона куста боится», «У страха глаза велики», «Яблоко от яблони недалеко падает», «Горбатого могила исправит», «У кривой Натальи все люди каналы» и пр.).

*Прием анекдота*. По психологической задумке и эффекту он близок к предыдущему.

Один из следователей, беседуя с очевидцем преступления, дававшим противоречивые показания, привел такой анекдот. Полицейский допрашивает свидетеля убийства, совершенного на улице среди бела дня. «Так вы утверждаете, что слышали оба выстрела?» - «Совершенно верно, господин следователь. Когда он выстрелил первый раз, я находился в 25 метрах». - «А второй?» - «Думается, что тогда я был уже метрах в трехстах...» Может быть, и у вас так было? Вспомните хорошенько. Юмор, свойственный анекдоту, способствует разрядке, снятию атмосферы напряжения, что тоже может повлиять на признание каких-то упущений самим оппонентом.

*Правило общего ответа* реализуется в демонстрации опровержения всех возражений вместе, «вцепившись» в явную слабость или промах оппонента и создавая впечатление, что все возражения такие же и не стоит их опровергать.

*Правило «выдергивания»* близко к предыдущему. Берется какое-то слабое место в возражениях, оговорка, противоречие и критикуется со всей словесной силой, заставляя оппонента признаться, что здесь он неправдив, о чем-то умолчал, виноват, и почувствовать себя уличенным.

*Правило перефразирования, утрирования, доведения до абсурда.* Туманные, нечестные, лживые возражения и отпирательства оппонента в соответствии с этим правилом пересказываются работником органов правоохраны так, чтобы была утрированно выпячена их слабая сторона. Становится очевидной слабость позиций не соглашающегося с доводами. Иногда это приобретает характер цепочки рассуждений, в которых все больше и больше обнажается несерьезность и ошибочность возражений.

*Прием убеждений в бессмысленности* препирательств, возражений, скрытности, лживости оппонента, повторяемый многократно, может приобретать характер вбивания этой мысли в сознание оппонента, особенно когда он выступает в качестве подозреваемого.

Перечисленные приемы, конечно, надо применять с умом и полным пониманием их уместности и допустимости. Одно дело официальные процессуальные действия, другое - работа оперативников, третье - выступления адвоката, четвертое - свободная дискуссия «по душам» сотрудника органов правопорядка с гражданином. Спекулятивные приемы во многих ситуациях правоохранительной деятельности вообще недопустимы.

### **Психотехника ответственности речи**

Воздействие речи и ее основные формы. Речь обладает сильной воздействием. Речевое воздействие в психологии имеет статус психологического действия.<sup>22</sup> Роль речи в комплексе средств воздействия в целях установления и поддержания порядка, предусмотренного нормативными документами, достаточно велика. Речь воздействует, прежде всего, своим содержанием, тем, *что* сообщается. Говорят, что слово, речь острее ножа. То, что рассказывалось в предыдущих параграфах, тоже имеет от-

---

<sup>22</sup> Леонтьев АЛ. Проблема развития психики. - 2-е изд. - М., 1965. - С. 165.

ношение к воздейственности речи. Но при почти полной идентичности содержания могут быть разные результаты, которые в числе других причин зависят от технически правильного, прицельного использования способов усиления воздейственности речи, что для работников органов правоохраны имеет повышенное значение.

В основе психотехники воздействия лежат различные возможности *форм речевого волеутверждения*.<sup>23</sup> Если расположить их по убывающей степени выраженности воли и разной воздейственности в деятельности работников правоохранительных органов (отбросив в интересах лучшего запоминания практиками и прикладного их рассмотрения некоторые относительно несущественные детали), то можно выделить *пять основных форм*.

Первая - *приказ (приказание)* - наиболее императивная форма волеутверждения, отрицающая право другого на его обсуждение и нормативно обязывающая подчиниться и выполнить требуемое точно в устанавливаемый срок. Это распространенная форма в речи в общении начальников с подчиненными внутри самих органов правоохраны, предусматриваемая особыми нормативными уложениями - уставами. Возможна и необходима эта форма и при общении представителей власти с гражданами. Последнее просто необходимо при пресечении криминогенно опасных или преступных действий, необходимости немедленного наведения порядка в особых условиях, в местах лишения свободы, при отправлении судопроизводства и в других случаях. Приказание действует главным образом своим содержанием.

Основа же техники - в лаконичности, императивности содержания, «металле» в голосе, решительности и твердости во взгляде, мимике, жесте.

Вторая - *требование, указание* - императивная форма волеутверждения, близкая к приказу, но все же менее категоричная и императивная. Кроме того, правовая ответственность его адресата за невыполнение требования несколько снижена. Невыполнение приказа в условиях военного

---

<sup>23</sup> Артемов В.А. Курс лекций по психологии. - Харьков, 1958. - С. 265-271.

времени и в ряде других случаев предусматривает уголовную ответственность. Впрочем, и невыполнение гражданином, совершающим общественно опасные деяния, троекратных требований сотрудника правоохранительных органов дает последнему право на применение оружия. Требование же, например, сотрудника патрульно-постовой службы к гражданину, употребляющему нецензурные выражения, хотя и могут быть выражены в форме требования, но не влекут столь решительных санкций при его невыполнении.

Многие суждения или утверждения могут быть сформулированы в форме требования и технически сопровождаться, скажем, соответствующей интонацией и мимикой.

Третья - *предостережение, предупреждение*. Эта форма схожа с требованием, но волеизъявление здесь представлено в ином, упреждающем неправомерное или неразумное действие гражданина виде. Разъяснения и обоснования усиливают их воздейственность. По выразительности они менее императивны и жестки, чем упоминавшиеся выше, сопровождаются доброжелательными интонациями, выражением лица, однако не отрицают и выраженное волеутверждение.

Четвертая - *совет, предложение, рекомендация*. Они еще менее императивны, осознаются и работником правоохранительных органов и гражданином, подчиненным не как обязательные, построенные на разном подходе и понимании того или иного вопроса жизни или деятельности. Хотя они и ориентированы на выполнение определенных действий, но предполагают добровольность, возможность и не поступать так, как рекомендуется. Такая форма допустима, если речь обычно не идет о возможном правонарушении либо адресована человеку, который сам может правильно взвесить все и решить, следовать совету или нет.

Разновидность рекомендательной формы - *инструкция*, инструктирование, хотя временами они могут занимать промежуточное положение между советом и требованием. Их детальность и алгоритмизированный,

четкий характер изложения как бы подчеркивают необходимость исполнения, причем пунктуального. Например, такова инструкция по неотложным мерам, адресованная работникам дежурной части. Иногда инструкция выступает в виде некоторого ориентира, который полезно держать в уме, но действовать нужно с головой, судя по обстановке. Таковы, например, алгоритмично построенные описания техник настоящего пособия.

*Упрек, словесное осуждение, критика* - другие разновидности рекомендательной формы. Они особенно хороши, когда выражены в доброжелательном виде, содержат деликатно выраженный совет, совет от противного - как не надо было делать и как лучше поступать.

Пятая форма - *просьба*. Это самая деликатная форма волеутверждения, но в техническом арсенале работника и ей должно найтись место. Она хороша, как правило, для воздействия на добросовестных работников, рассчитана на их разум, понимание, лояльность, высокую правопослушность, а в других случаях - на воспитательные результаты. Нередко воздействия намеренно облекаются в такую форму, отвечающую самым высоким критериям гуманитарного общения, к которым стремятся наиболее интеллигентные и культурные люди, с уважением относящиеся к свободам и правам другого человека. Возможно ее использование и в виде так называемого авансирования доверия. Иногда это оказывается целесообразно, когда все примененные в отношении какого-то человека формы волеизъявления не принесли ожидаемого результата. Меняя стратегию воздействия, руководитель, сотрудник решает временно «отпустить вожжи» и говорит: «Ну ладно, нашему коллективу нужно то-то. Хочу просить тебя самому решить, можешь ли ты чем-то тут помочь. Прошу не спешить «с отмашкой», обдумай все хорошо, взвесь. Очень хочу верить в тебя, буду очень рад, если, давая неважную оценку тебе, я ошибался. Докажи, что ты разумный и достойный человек и можешь сам, без понуканий и жесткого контроля, сделать то, что нужно».

Все эти формы заслуживают применения к месту и ко времени. Их воздейственность опытные работники всегда сопровождают использованием всех возможностей, которыми располагают речевые и неречевые средства.

**Содержательная воздейственность.** Воздействие содержанием - это воздействие на другого при помощи его информирования. Особым построением информирования достигается большая или меньшая степень воздейственности.

*Правило правового характера содержания речи* определяет обязательность любых высказываний с позиций своего правового положения как представителя власти, работника правоохранительного органа.

*Правило законности и справедливости речевого волеизъявления.* Любое требование, критика, совет словесно и по смыслу, безусловно, должны отвечать требованиям законности. Они должны быть ориентированы и на восприятие их гражданами как законных и справедливых. Если это не приказ или не требование, выполнение которых должно быть быстрым и неотлагательным, разумно обогащать их содержание ссылками на соответствующее положение правовых установлений, что подтверждает в глазах людей, которым они адресованы, право работников органов правоохраны на их выражение и их высшую справедливость. При формах волеизъявления, находящихся в нижней их иерархии, разумно включать в содержание речевых высказываний и разъяснения положений и другие способы доказательств и опровержения возражений и несогласия.

*Правило краткости и ясности* содержит совет при любой структуре содержания быть ясным и предельно лаконичным в своих волеизъявлениях. Существует обратно пропорциональная зависимость между количеством слов и степенью воздейственности речевого высказывания. Известно, что команды всегда кратки, но их ясность обусловлена длительным усвоением военными служащими, сотрудниками органов внутренних дел и другими, где применяются команды. Однако в общении с обычными гражданами

ми, особенно когда работнику ясно, что кто-то из них низкообразован, не обладает правовой осведомленностью и пр., развертывание речевого высказывания необходимо, но во всех случаях оно должно быть информативным. Многое зависит и от решаемой задачи. Так, при массовых беспорядках длинные речи уместны лишь в определенных ситуациях, а в работе инспектора, решающего профилактическую задачу, воздейственность определяется не отдельными словами и фразами, а всем содержанием его речи.

Речевое высказывание, рассчитанное на повышенную воздейственность, должно воплощать *правило категоричности* с вариациями по формам. Вряд ли правильно понимать это как сплошную категоричность, категоричность любой фразы, но ошибочна и другая крайность. Полезно учитывать, что категоричность воспринимается слушающим и как убежденность говорящего, что повышает воздейственность речи.

*Правило акцентуирования.* Образно говоря, не следует представлять себе речевое высказывание в виде прямой горизонтальной линии на графике, т.е. полагать, что в любой точке его оно будет одинаково бездейственным. Даже не нужно, чтобы так было. Оправданно ориентироваться на определенные места в планируемом разговоре, сделав их максимально бездейственными, используя все технические возможности такого акцентуирования. Достигается это всеми средствами выразительности, о которых сказано выше: замедлением темпа, повторением, интонацией, ударением, громкостью, мимикой, жестом, позой (подачей тела вперед), уменьшением дистанции и др.

**Прием подключения неречевых средств.** Воздейственность речи - *комплексный продукт слов и неречевых средств*. Они во многом прибавляют и в информировании собеседника, и во внушающем (суггестивном) воздействии говорящего на него. «...Знаковую роль играют не только сами знаки, но и их нарочитое торможение - выразительное отсутствие, - писал философ, историк и психолог Б.Ф. Поршнев. - Молчание - это не просто

отсутствие речи, сплошь и рядом оно есть торможение и отмена речи или даже, можно сказать, антиречь».<sup>24</sup>

*Правило имиджа* рекомендует заботиться о том впечатлении, которое производит сам орган правоохраны и его представитель на партнера по общению. Важно само понимание необходимости делать это и намерение его реализовать в конкретном общении. Имеет значение одежда, форма, опрятность самого работника и его рабочего стола и все, что находит выражение в последующих правилах.

*Правило позы* обязывает занять ту позу, которая отвечает намеченному воздействию. В зависимости от задачи она может быть властной, решительной, уважительной, приглашающей к откровенности, угрожающей и др. В полиции за рубежом придают большое значение позе, например, при обеспечении безопасности: поза с широко расставленными ногами и сложенными на груди руками - поза властного, целиком уверенного в себе человека, всегда готового к решительным действиям. В ситуациях возникновения опасности со стороны правонарушителя соответствующие предупреждающие слова могут быть дополнены изменением позы и демонстрацией своей готовности к применению силы.

*Правило решительного жеста, движения* отмечает целесообразность в необходимых случаях сопровождать ими речевое высказывание, которому желательно придать повышенную ответственность. Такие жесты нередко бывают естественными. Например, пожатие руки при встрече с гражданином демонстрирует в целом доброжелательность, вежливость, удовлетворение от встречи и пр., хотя характер рукопожатия может меняться в зависимости от того, какой оттенок надо придать встрече или даже обычным словам приветствия. Попытка осмыслить это выражена в таком описании: «...Рукопожатие много говорит о человеке. Бывают руки искренние. Когда такую держишь в своей, происходит легкий обмен токами, через касание передается взаимное доброжелательство, ладонь плотно

---

<sup>24</sup> Поршневу Б.Ф. Социальная психология и история. - М., 1966. - С. 128.

прилегает к ладони, и нет в ней стремления изогнуться ладошкой внутрь, избегать прикосновения, отделаться формальным тисканьем костяшек пальцев. У человека безразличного в руке дряблость какая-то, пустота, ее отпускаешь с разочарованием. При любопытстве, заинтересованности рука входит во встречную ладонь чуть резковато, повышено активно, задерживается дольше, ведет себя испытующе. Застревает и рука ищущая, подлаживающаяся, но она прилипчивее, как-то ерзает и консистенцией нежнее. Трусливость и неприязнь обнаруживают себя деревянным, коротким, необщительным пожатием без нарастания и расслабления, но с легким непроизвольным подергиванием к себе: такая рука стремится освободиться раньше, чем следует».<sup>25</sup>

Если при встрече с гражданином в кабинете сотрудник встает, выходит из-за стола, идет навстречу, здоровается, предлагает словами и жестом сесть, - характер воздейственности один; когда он не выходит, даже не привстает со стула, не обменивается рукопожатием, то и все слова вслед приобретают волевой оттенок официальности, «сухости», ожидания неприятного для посетителя разговора, отрицательного отношения к нему. Волевой оттенок, принудительный характер воздейственности придают особые жесты и движения. К ним относятся: «секущее» движение руки, движение перед грудью сжатой в кулак кистью, то же движение, но обеими руками, прикосновение кулаком или ладонью к столу, указательное движение рукой, движение, именуемое «погрозить пальцем», движение вытянутой вперед ладонью - «Стойте!», «Подождите!» и т.п. Сотрудники органов внутренних дел, вооруженные дубинкой или пистолетом, в обусловленных законом случаях могут сделать жесты, демонстрирующие их решимость воспользоваться ими (приподнять дубинку, похлопать ею по своей ноге, прикоснуться рукой к кобуре).

*Правило воздейственной мимики* часто используется на практике. В уместных случаях речевое высказывание сопровождается общим измене-

---

<sup>25</sup> Лавровы А. и О. Солдаты в синих шинелях. - М., 1965. - С. 116 -117.

нием выражения лица, приданием ему доброжелательности, открытости, искренности, веселости, ироничности, сомнения, благодушия, суровости, строгости, решительности, непримиримости, недовольства, усталости и др. Это достигается изменением положения бровей, подбородка, носогубных складок, складок на лбу. Особое значение имеет выражение глаз, контакт глаз, улыбка, умение слушать, наклон тела вперед, обращенность к собеседнику анфас, а не боком или наискось. Не следует это значение понимать как однозначное. «Улыбкой можно выразить все, что угодно, легкое презрение и тихое обожание, надменную вежливость и нежную снисходительность... Но она же может нечаянно выдать тайное, сделать явным незримое, совершить предательство... Улыбкой можно проговориться».<sup>26</sup> То же можно сказать и о других элементах мимики: они могут утвердить, усилить смысл слов и фраз, но могут и ослабить и даже придать иной смысл им. Так, слова «Наши суды действуют с высокой эффективностью», сопровождаемые иронической улыбкой, переворачивают их смысл на противоположный. Такая улыбка может быть намеренной, рассчитанной, а нечто подобное ей или отраженное во взгляде — вещать действительный смысл для говорящего.

*Правило неизменного самообладания.* Всегда производит сильное впечатление на слушающего самообладание говорящего, а особенно представителя власти. За спокойствием всегда чувствуется сила, уверенность, несокрушимость, достоинство. При любых перипетиях разговора, даже при словесных провокациях гражданина (задержанного, допрашиваемого, подозреваемого, обвиняемого и др.), выражающихся в грубости, насмешках, издевке, важно соблюсти выдержку, что само по себе продемонстрирует слабость провоцирующего, никчемность его мелочности и усилит действенность последующих слов работника органов правоохраны. Напротив, утрата выдержки, переход на ответное речевое поведение того же уровня психологически уравнивают разговаривающих, ставят их как бы на

---

<sup>26</sup> Муратов С.А. Диалог. - М., 1983. - С. 10.

одну доску, выдают слабости того, кто не должен иметь слабостей и находится всегда на высоком незыблемом уровне права, возвышающегося над мелочной суетой.

### **Выбор и создание условий, повышающих бездейственность речи**

Выше уже отмечено, что любое речевое высказывание воспринимается и действует не как изолированная единица, но всегда в «обрамлении», единстве всех речевых и неречевых средств, в контексте поведения и деятельности, обстановки, прошлого и будущего, особенностей говорящего и слушающего. Нельзя это упустить оперативному сотруднику и при стремлении повысить эффективность своего речевого волеизъявления.

*Правило авторитетности говорящего* отражает факт зависимости воздейственности речи, слов от его авторитетности. Авторитетность представителя власти, работника правоохранительного органа, должностного лица выражается в реальной авторитетности их, в правовой психологии народа. В свою очередь она сильно зависит от социальных факторов. На Западе придают огромное значение укреплению авторитетности любого работника правоохранительных органов, и в первую очередь полицейского («полиция - визитная карточка страны»), принимая комплекс мер, начиная с внешнего вида до достойной заработной платы. Считается, что полицейский, неся службу на глазах у граждан, должен непременно иметь респектабельный внешний вид, который говорит им о многом и прежде всего об уважении к нему государства, хорошем состоянии дел в полиции, о самодисциплине самого полицейского и его отношении к своему долгу и окружающим. Значение придается качеству, состоянию и ношению полицейской униформы, к созданию которой привлекаются лучшие западные дизайнеры и модельеры. В свою очередь престижная экипировка обязывает того, кто ее носит, соответствовать, быть на высоте положения. Она создает и имидж полицейской службы, давая сотрудникам уверенность в себе, увеличивает доверие граждан к возможностям полиции и желание помогать ей. Считается, что полицейский должен быть представительным и вы-

зывать уважение своим высоким ростом, телосложением, весом и даже привлекательным лицом.

Реальная же авторитетность, как межличностный феномен, зависит от авторитетности личности конкретного работника, которая возникает и может достичь больших высот в опыте общения конкретных двух людей или работника и группы граждан (личностно-групповой социально-психологический феномен). О последнем и следует озаботиться тому, кто хочет повысить эффект своих речевых воздействий.

*Правило психологической ориентированности* предполагает хорошее знание психологии собеседника и планирование применения техники речи, отвечающей его особенностям. В процессе разговора следует постоянно наблюдать за собеседником, изучать его.

*Правило контекстной ответственности содержания* определяет целесообразность такого акцентуирования, которое усиливает свою воз-действие предшествующим опытом общения данных лиц либо расчетливым началом разговора работником органа правоохраны, который готовит переход к главной, «ударной» части разговора.

*Правило обстановочной ответственности* констатирует уже опи-сывавшуюся зависимость любого человеческого контакта от условий ок-ружающей обстановки. Любой работник правоохранительного органа по-ступит правильно, если правильно выберет обстановку для предстоящего разговора, который должен быть воз-действенным. Это может быть кон-спиративная встреча, встреча с глазу на глаз или в присутствии других, на службе или дома и пр. Такое надо продумать.

*Правило временной ответственности* возвращает нас к общей зави-симости, играющей роль и для воз-действия речи. Решающие слова могут быть сказаны, например, следователем после многомесячного труда по расследованию преступления, когда есть определенные основания для них. Сказанные раньше или позже, они не принесут никакого результата.

Нужно выбрать какое-то место в предстоящем разговоре в качестве акцентированного, играющего решающее возде́йственное значение.

*Правило зон общения.* О зонах дистанционного общения говорилось выше. Вспомним, что при общении индивидов уменьшение дистанции усиливает психологические взаимовлияния, способствует возникновению эффекта доверия, приводит к большей открытости в общении, повышает эмоциональность, приводит к возникновению и учащению физических контактов (касания друг друга). Повышается при этом и значение контакта глаз, мимики и таких ее элементов, как кивок головой, поднятие бровей, улыбки и др. Особенно психологически насыщен разговор, ведущийся глаз в глаз на расстоянии 30 см.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

О проблеме общения, в том числе, - профессионального общения, написано очень много. Однако чтобы стать профессионалом в этой области, мало знать о существовании приемов, способов, техник и методов общения, надо суметь выбрать из всего этого многообразия именно то, что подходит именно вам и научиться относиться к своим знаниям, как к своему личному психологическому инструментарию.

Освоение известных психологических приемов, превращение их в личное психологическое оружие требует долгой и кропотливой работы над собой. Однако если человек найдет в себе силы проделать эту работу, то ее результатом станет качественно новый уровень результатов его профессиональной деятельности.

И в заключении хочется привести мысль, которую в свое время высказал С.Е. Лец: «Человек успешно изобретал разные орудия. Но с доисторических времен орудием человека был человек». Главное, чтобы профессионал умел грамотно и правильно пользоваться этим орудием.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Аврамцев В.В. Психология профессионального общения юриста: Учебно-методическое пособие – 2-е изд. – М.: ИМЦ ГУК МВД России, 2002. – 88с.
2. Аврамцев В.В., Носков В.А. Психотехника оперативно-розыскной деятельности: Учебное пособие – Нижний Новгород: НЮИ МВД РФ, 1998. - 170с.
3. Андреев Н.В. Психологическое обеспечение оперативно-служебной деятельности сотрудников органов внутренних дел: Методическое пособие /Сост.В.В.Вахнина. – М.:ИМЦ ГУК МВД России,2004.– 160с.
4. Асямов С.В., Пулатов Ю.С. Профессионально-психологический тренинг сотрудников ОВД. – Ташкент, 2002. – 106с.
5. Атватер И. Я вас слушаю. – М.: Прогресс, 1984. – 68с.
6. Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение. – Минск, 2000. – 240с.
7. Базаров Т.Ю., Тыщенко П.П. Психологические аспекты общения в специальной работе. – Домодедово, 1992. – 140 с.
8. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры.– СПб, 1992. – 280с.
9. Бодалев А.А. Восприятие и понимание человека человеком. – М.: Знание, 1982. – 96с.
- 10.Бодалев А.А. Личность и общение. – М. – СПб, 1983. – 220 с.
- 11.Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебник. –2-е изд. – М.: ИНФРА, 2005. – 295 с.
- 12.Введенская Л.А., Павлова Л.Г. Культура и искусство речи: Современная риторика. – Ростов-на-Дону, 1998. – 148с.
- 13.Вечер Л.С. Секреты делового общения. – Минск, 1996. – 90 с.
- 14.Вилсон Глен, Маккафлин Крис. Язык жестов. – СПб, 1999. – 180с.
- 15.Войскунский А.Е. Я говорю, мы говорим: очерки о человеческом общении. – 2-е изд. доп. – М.: Знание, 1990.- 240с.

16. Волков А.А. Развитие индивидуально-психологической подготовленности профессионалов органов внутренних дел: Монография. - Ставрополь: СГУ, 1999.
17. Гиппиус С.В. Гимнастика чувств. Тренинг творческой техники. – Л.- М., 1967. – 168с.
18. Гисберт, Бройнинг. Руководство по ведению переговоров. – М.: ИНФРА – М, 1996. – 90с.
19. Головаха Е.И., Панина Н.В. Психология человеческого взаимопонимания. – Киров: Эра, 1989. – 64 с.
20. Дедюхин К.Г. Психологическая подготовка сотрудников ОВД к действиям в экстремальных условиях: Учебно-методическое пособие. - Домодедово: ВИПК МВД России, 2000. – 180с.
21. Дерябо С.Д., Ясвин В.А. Гроссмейстер общения.–М.,1996.–120 с.
22. Кан-Калик В.А. Грамматика общения. – Грозный, 1989. – 60 с.
23. Карандашев В.И. Основы психологии общения. – Челябинск, 1990. - 148с.
24. Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей. – Минск, 1990. - 70с.
25. Китов А. И. Психология управления. - М., 1999.
26. Копылова Г.К., Прозоров А.В. Психология в деятельности органов внутренних дел: Курс лекций. – М.: ЦОКР МВД России, 2006. – 236 с.
27. Куликов В.И. Индивидуальный тест «Словесный портрет». - Владивосток, 1988. – 102с.
28. Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение. – Санкт Петербург: СПб, 2001. – 120 с.
29. Лабунская В.А. Невербальное поведение. – Ростов-на-Дону, 1986. – 140с.
30. Лебедева М.М. Вам предстоят переговоры... - М., 1993. – 70 с.
31. Леонтьев А.А. Психология общения. – М., 1997. – 92с.

32. Либина А. В. Как научиться видеть людей насквозь. – М.: Эксмо, 2004. – 50с.
33. Лиммерман Х. Учебник риторики. Тренировка речи с упражнениями: пер. с нем. – М., 1998. – 280 с.
34. Логинова В.А. Техника грима. – М.: АПО, 1993. – Вып. 7. - 52с.
35. Милич П. Как проводить деловые беседы. – М., 1987. – 90с.
36. Мокшанцев Р.И. Психология переговоров: Учебное пособие. – М.: ИНФРА – М., Новосибирск: Сибирское соглашение, 2002. – 140 с.
37. Морозов В.П. Психологический портрет человека по невербальным особенностям его речи // Психологический журнал. – 2001. - № 6.
38. Москаленко В.Ф. Методы профессионально-психологической подготовки сотрудников органов внутренних дел: Методические рекомендации. – Ставрополь, 2000. – 90с.
39. Ниленберг Г., Калеро Дж. Читать человека, как книгу. - сокр. пер. с англ. – М.: Экономика– М, 1991. – 48с.
40. Носков В.А. Психотехника общения: Учебное пособие. – М.: ИМЦ ГУК МВД России, 2001.- 120 с.
41. Парыгин Б.Д. Анатомия общения. – СПб, 1999. – 118с.
42. Пиз А. Язык телодвижений: как читать мысли людей по их жестам. – Новгород, 1992. – 190 с.
43. Попов П.Г. Использование элементов актерской психотехники в деятельности сотрудников ОВД. - М.: АПО, 1992. - Вып. 8. – 41с.
44. Развитие профессионально значимых качеств специалиста: Методическое пособие. – Домодедово, 2001. – 90 с.
45. Симоненко Ю.А. Искусство разбираться в себе и в других. – Л., 1990. – 86с.
46. Соснин В.А., Лунев П.А. Как стать хозяином положения: анатомия эффективного общения. - М.: СПб, 1996. – 118 с.
47. Соснин В.А., Лунев П.А. Как стать хозяином положения: анатомия эффективного общения. - М.: СПб, 1996. – 118 с.

48. Станиславский К.С. Работа актера над собой. – М.-Л., 1967.–480 с.
49. Стюарт Я., Джойнс В. Современный транзактный анализ. – СПб., 1996. – 340с.
50. Толстых А.В. Наедине со всеми: О психологии общения. – Минск, 1990. – 110с.
51. Филиппенко В.И. Круг проблем, решаемых психологией в оперативно-розыскной деятельности. Психологические аспекты работы: Учебное пособие. – Омск: ВШМ МВД России, 1994. – 200 с.
52. Фишер Р., Эртель Д. Подготовка к переговорам. – М., 1996. – 90 с.
53. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или переговоры без поражения. – Минск, 1995. – 160 с.
54. Цзен Н.В., Пахомов Ю.В. Психотренинг. - М.: СПб, 1988. – 160 с.
55. Черепанов В.А. Оперативно-розыскная психология: некоторые проблемы и перспективы развития //Оперативно-розыскная работа.-2000, № 103.
56. Черепанов В. А. К вопросу о психологической структуре оперативно-розыскной деятельности // Труды ВНИИ МВД СССР.- 2000. - № 40с.
57. Черепанов В. А. Основные направления разработки оперативно-розыскной психологии // Актуальные проблемы совершенствования оперативно-розыскной деятельности органов внутренних дел. - М., 1977.
58. Черепанов В.А. // Оперативно-розыскная психология: некоторые проблемы и перспективы развития // Бюллетень ОРР. – 1978. - № 103.
59. Черепанов В.А. Психологические вопросы оперативно-розыскной деятельности. - М.: ВНИИ МВД России, 2000. – 320 с.
60. Черненилов В.И., Юстицкий В.В. Применение методов психолого-педагогического воздействия при решении оперативно-служебных задач. - Минск.: Свет, 1989. – 110 с.
61. Чуфаровский Ю.В. Психология оперативно-розыскной и следственной деятельности: Учебное пособие. – М., 2004. – 208 с.
62. Шмидт Р. Искусство общения. – М., 1992. - 120с.
63. Штангль А. Язык тела. Познание людей в профессиональной и обыденной жизни. – М., 1993. – 180с.
64. Щекин Г.В. Визуальная психодиагностика: Познание людей по их внешнему облику.– М: АПО, 1992. - Вып. 11. – 44с.
65. Юсупов И.М. Психология взаимопонимания. – Казань, 1994.–60 с.

**Уляева Елена Викторовна**

**ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОБЩЕНИЯ  
В ОПЕРАТИВНО-РАЗЫСКНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ**

**Учебно-методическое пособие  
для слушателей факультета повышения квалификации,  
сотрудников органов внутренних дел, курсантов, слушателей  
и преподавателей учебных заведений системы МВД России**

Подписано в печать 30.10.2007 г. Формат 60 X 84 <sup>1</sup>/<sub>16</sub>.  
Бумага офисная. Гарнитура "Times". Печать ризография.  
Усл. п.л. 7,5. Тираж 100 экз. Заказ № 469.

Отпечатано в типографии Ставропольского филиала  
Краснодарского университета МВД России.  
355000, г. Ставрополь, пр-т Кулакова, 43.