

Министерство внутренних дел Российской Федерации
Барнаульский юридический институт

Д.Н. Рыбин

**ОСНОВЫ ПСИХОТЕХНИК ОБЩЕНИЯ С ГРАЖДАНАМИ
УЧАСТКОВЫХ УПОЛНОМОЧЕННЫХ ПОЛИЦИИ**

Учебно-методическое пособие

Барнаул 2017

© Д.Н. Рыбин, 2017
© ФГКОУ ВО «Барнаульский юридический
институт Министерства внутренних дел
Российской Федерации», 2017

УДК 159.9:351.74(075.8)
ББК 88.5p30 + 67.401.133.12p30
Р 935

Автор: Денис Николаевич Рыбин

Рецензенты: Н.Г. Приходько (старший психолог ОМПО ОРЛС УМВД России по г. Барнаулу)
Е.А. Рац (старший психолог ОМПО УРЛС ГУ МВД России по Алтайскому краю)

Р 891 Основы психотехник общения с гражданами участковых уполномоченных полиции [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Д.Н. Рыбин. – Электрон. текст. дан. (541 Кб). – Барнаул : ФГКОУ ВО «Барнаульский юридический институт Министерства внутренних дел Российской Федерации», 2017. – 1 электрон. опт. диск (DVD). – Систем. требования: PC, Intel 1 ГГц; 512 Мб опер. памяти; 30 Мб свобод. диск. пространства; DVD-привод; ОС Windows 7 и выше, ПО для чтения pdf-файлов. – Загл. с экрана.

В учебно-методическом пособии рассматривается понятие «общение», раскрывается его структура, виды и средства, основные психотехники профессионального общения участкового уполномоченного полиции с гражданами.

Пособие предназначено для курсантов и слушателей образовательных организаций высшего образования системы МВД России, участковых уполномоченных полиции.

ISBN 978-5-94552-269-5

© Д.Н. Рыбин, 2017
© ФГКОУ ВО «Барнаульский юридический институт Министерства внутренних дел Российской Федерации», 2017

Редактор
Корректурa,
компьютерная верстка
Дизайн обложки

О.Н. Татарникова

С.В. Калининой

В.Н. Дроздова

Дата подписания к использованию:
20.04.2017

Объем издания: 541 Кб
Комплектация издания: 1 электрон. опт. диск (DVD)

Тираж 20 дисков

ФГКОУ ВО «Барнаульский юридический институт
Министерства внутренних дел Российской Федерации»
656038, Барнаул, ул. Чкалова, 49

Содержание

Введение

§ 1. Понятие общения в психологии. Структура, виды и средства общения

§ 2. Основные психотехники общения с гражданами

Заключение

Список литературы

Введение

Актуальность данного учебного издания обусловлена необходимостью повышения уровня коммуникативной культуры курсантов, слушателей, практических работников ОВД, формирования у них умений и навыков установления конструктивных взаимоотношений с различными категориями граждан.

В процессе своей профессиональной деятельности участковому уполномоченному полиции приходится общаться с различными категориями граждан, и довольно часто процесс общения затрудняется различными факторами.

Настоящее учебно-методическое пособие не содержит готовых рекомендаций и алгоритмов поведения в той или иной ситуации, поскольку даже теоретически сложно рассчитать, с какой личностью может столкнуться сотрудник ОВД, в какой ситуации он окажется и по какому поводу может возникнуть конфликт, тем более невозможно предугадать, как поведет себя другой человек. Вместе с тем, обладая знаниями о закономерностях поведения человека, можно повысить результативность общения, грамотно установить психологический контакт и определить линию своего поведения с тем или иным оппонентом.

Основной акцент в издании сделан на основных психотехнических приемах, которыми могут пользоваться участковые уполномоченные полиции с целью повышения эффективности профессионального общения с различными категориями граждан. Анализ основных барьеров в процессе общения, а также причин возникновения конфликтных ситуаций позволит максимально избежать острых углов при взаимодействии с гражданами. Главное, что необходимо помнить сотруднику ОВД: только от него зависит правильный подбор стратегии поведения и приемов воздействия на людей в конкретном акте общения.

§ 1. Понятие общения в психологии. Структура, виды и средства общения

Общение присуще всем высшим живым существам. Однако именно человеческое общение является наиболее совершенным видом общения, т.к. процесс общения происходит осознанно и опосредствован речью.

Существует много определений понятия «общение». Так, можно найти следующее толкование: «**Общение** (англ. *communication, intercourse, interpersonal relationship*) – взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного и/или аффективно-оценочного характера. Обычно общение включено в практическое взаимодействие людей (совместный труд, учение, коллективная игра и т.п.), обеспечивает планирование, осуществление и контролирование их деятельности. Вместе с тем общение удовлетворяет особую потребность человека в контакте с другими людьми»¹.

Л.Д. Столяренко определяет общение как «процесс взаимодействия людей, социальных групп, общностей, в котором происходит обмен информацией, опытом, способностями и результатами деятельности»². Общение можно рассматривать еще и как специфическую форму взаимодействия человека с другими людьми как членами общества, в которой реализуются социальные отношения людей³.

В «Словаре практического психолога» общение определяется как «...сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека»⁴.

Таким образом, в структуре общения можно выделить три взаимосвязанных стороны: **коммуникативная сторона** общения состоит в обмене информацией между людьми (информационная функция); **интерактивная сторона** заключается в организации взаимодействия между людьми, например, нужно согласовать действия, распределить функции или повлиять на настроение, поведение, убеждения собеседника (регулятивная функция); **перцептивная сторона** общения включает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания (коммуникативная функция взаимопонимания).

¹ Большой психологический словарь. М., 2003. С. 308.

² Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления. Ростов н/Д., 2005. С. 3.

³ Там же.

⁴ Словарь практического психолога. Минск, 1998. С. 135.

Б.Ф. Ломов выделяет три аналогичных компонента, называя их несколько иначе, а именно: информационно-коммуникативный, регуляционно-коммуникативный и эффективно-коммуникативный¹.

Для описания процесса общения используется также четырехэлементная модель А.А. Реана, в которой структуру общения образуют следующие компоненты: когнитивно-информационный, регуляционно-поведенческий, аффективно-эмпатийный, социально-перцептивный².

Когнитивно-информационный компонент связан с процессом передачи и приема информации, осуществляемым вербальным или знаковым способом.

Регуляционно-поведенческий компонент характеризует общение с позиций особенностей поведения субъектов, взаимной регуляции и действий партнеров.

Аффективно-эмпатийный компонент описывает общение как процесс обмена на эмоциональном уровне, а также как регуляцию эмоциональных состояний партнеров.

Социально-перцептивный компонент связан с процессами восприятия, понимания и познания субъектами друг друга в процессе общения.

Итак, общение – это процесс межличностного взаимодействия, порождаемый широким спектром актуальных потребностей его субъектов, направленный на удовлетворение этих потребностей и опосредованный определенными межличностными отношениями.

Общение выполняет ряд важных социально-психологических функций. Столяренко выделяет следующие **функции общения**:

- 1) **контактная**, цель которой – установление контакта с собеседником;
- 2) **информационная** – прием-передача сведений, обмен мнениями, замыслами, решениями и т.д.;
- 3) **побудительная** – стимуляция партнера, направляющая его на выполнение определенных действий;
- 4) **координационная** – взаимное ориентирование и согласование действий при организации совместной деятельности;
- 5) **перцептивная** – адекватное восприятие смысла сообщения, понимание партнерами друг друга (их намерений, установок, переживаний, состояний и т.д.);
- 6) **эмотивная** – обмен эмоциями между партнерами и изменение эмоционального состояния с помощью собственных переживаний и состояний;
- 7) **статусная** – осознание и фиксирование своего места в системе ролевых, статусных, деловых, межличностных и прочих связей сообщества;

¹ Столяренко Л.Д. Психология делового общения. М., 2016.

² Реан А.А., Коломинский Я.Л. Социальная педагогическая психология. СПб., 1999. С. 270.

8) **преобразовательная** – изменение состояния, поведения, личностно-смысловых образований партнера, в т.ч. его намерений, установок, мнений, решений, представлений, потребностей, действий, активности и т.д.¹

Общение включает в себя следующие этапы:

- 1) установление контакта;
- 2) ориентация в ситуации (люди, обстоятельства и т.д.);
- 3) обсуждение вопроса, проблемы;
- 4) принятие решения;
- 5) выход из контакта.

В зависимости от основания можно выделить следующие виды общения. Так, *по содержанию* общение может быть:

- 1) материальным (обмен предметами и продуктами деятельности);
- 2) кондиционным (обмен психическими или физиологическими состояниями);
- 3) мотивационным (обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями);
- 4) деятельностным (обмен действиями, операциями, умениями, навыками);
- 5) когнитивным (обмен знаниями).

По целям общение делится на следующие виды:

- 1) биологическое, т.е. необходимое для поддержания, сохранения и развития организма. Биологическое общение связано с удовлетворением основных биологических потребностей;
- 2) социальное преследует цели расширения и укрепления межличностных контактов, установления и развития интерперсональных отношений, личностного роста индивида.

По средствам общение может быть:

- 1) непосредственным, т.е. осуществляемым с помощью естественных органов, данных живому существу: руки, голова, туловище, голосовые связки и т.д.;
- 2) опосредствованное, т.е. связанное с использованием специальных средств и орудий;
- 3) прямое предполагает личные контакты и непосредственное восприятие друг другом общающихся людей в самом акте общения;
- 4) косвенное осуществляется через посредников, которыми могут выступать другие люди.

Кроме этого, в зависимости от целей собеседников и степени учета личностных особенностей выделяют следующие виды общения²:

- 1) «**контакт масок**» – формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника, используются при-

¹ Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления. С. 4.

² Столяренко Л.Д. Психология делового общения. С. 4.

вычные маски (вежливости, строгости, безразличия, скромности, участливости и т.п.) – набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции, отношение к собеседнику. В городе контакт масок даже необходим в некоторых ситуациях, чтобы люди «не задевали» друг друга без надобности, чтобы «отгородиться» от собеседника;

2) **примитивное общение**, когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект: если нужен, то активно вступают в контакт, если мешает – отталкивают, порой используя агрессивные грубые реплики. Если получают от собеседника желаемое, то теряют дальнейший интерес к нему и не скрывают этого;

3) **формально-ролевое общение**, когда регламентированы и содержание, и средства общения, и вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли;

4) **деловое общение** представляет собой процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом. В деловом общении учитывают особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения;

5) **духовное** – межличностное общение (доверительно-неформальное) друзей, когда можно затронуть любую тему и необязательно прибегать к помощи слов, друг поймет вас и по выражению лица, движениям, интонации. Такое общение возможно тогда, когда каждый участник имеет образ собеседника, знает его личность, интересы, убеждения, отношение к тем или иным проблемам, может предвидеть его реакции;

6) **манипулятивное общение** направлено на извлечение выгоды от собеседника при использовании разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) в зависимости от особенностей личности собеседника;

7) **инструментальное общение** – общение, которое не является самоцелью, но преследует какую-то иную цель, кроме получения удовлетворения от самого акта общения;

8) **целевое общение** – это общение, которое само по себе служит средством удовлетворения специфической потребности, в данном случае потребности в общении;

9) **ритуальное общение** характеризуется поддержанием связи с социумом, подкреплением представления о себе как о члене общества (дни рождения, встречи выпускников, свадьбы, похороны, приветствия и прощания и т.п.);

10) суть **светского общения** – в его беспредметности, т.е. люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях; это общение закрытое, потому что точки зрения людей на тот или иной вопрос не имеют никакого значения и не определяют характера коммуникаций.

В процессе общения происходит передача и прием сообщения с помощью вербальных и невербальных средств. Процесс общения включает как прямую, так и обратную связь, в результате чего происходит обмен информацией между участниками общения, ее восприятие и познание ими, а также их влияние друг на друга и взаимодействие.

Вербальное общение осуществляется посредством речи и является прерогативой человека. Оно предоставляет человеку широкие коммуникативные возможности и гораздо богаче всех видов и форм невербального общения, хотя в жизни не может полностью его заменить.

Невербальное общение происходит с помощью мимики, жестов и пантомимики, через прямые сенсорные или телесные контакты (тактильные, зрительные, слуховые, обонятельные и другие ощущения и образы, получаемые от другого лица).

Невербальное общение включает в себя¹:

1) **оптико-кинетическую систему** знаков, которая представляет собой моторику различных частей тела (рук, и тогда мы имеем жестикуляцию; лица, и тогда мы имеем мимику; позы, и тогда мы имеем пантомимику). Значимость оптико-кинетической системы знаков в коммуникации настолько велика, что в настоящее время выделилась особая область исследований – кинесика, которая специально изучает данные проблемы;

2) **паралингвистическая и экстралингвистическая** системы знаков представляют собой также «добавки» к вербальной коммуникации. Паралингвистическая система – это система вокализации, т.е. качество голоса, его диапазон, тональность, фразовые и логические ударения, предпочитаемые конкретным человеком. **Экстралингвистическая система** – включение в речь пауз, других вкраплений, например покашливания, плача, смеха, наконец, сам темп речи. Все эти дополнения выполняют функцию усиления значимой информации, но не посредством речевых дополнений, а «околоречевыми» приёмами;

3) **пространство и время организации процесса общения** выступают также особой знаковой системой, несут смысловую нагрузку как компоненты коммуникативных ситуаций. Так, размещение партнеров лицом друг к другу способствует возникновению контакта, символизирует внимание к говорящему, в то время как окрик в спину может иметь определённое значение отрицательного порядка. Основатель проксемики (специальная область, занимающаяся нормами пространственной и временной организации общения) Э. Холл назвал её «пространственной психологией». Он выделил следующие нормы пространственного приближения к партнеру по общению: интимное расстояние (0-45 см), персональное расстояние (45-120 см), социальное расстояние (120-400 см), публичное расстояние (400-750 см). Каждое из них свойственно особым ситуациям общения;

¹ Морозов А.В. Деловая психология. СПб., 2000. С. 121.

4) **«контакт глаз»** – следующая специфическая знаковая система, используемая в коммуникативном процессе. Как и все невербальные средства, контакт глазами имеет значение дополнения к вербальной коммуникации, т.е. сообщает о готовности поддержать коммуникацию или прекратить её, поощряет партнёра к продолжению диалога, наконец, способствует тому, чтобы обнаружить полнее своё «я» или, напротив, скрыть его.

Невербальные компоненты общения очень значимы в первые минуты знакомства. «По одежке встречают» – гласит русская народная пословица. И эта «одежка» не только костюм, но и поза, взгляд, улыбка. Ещё не произнесено ни единого слова, а первая оценка собеседника уже получена. Изменить её впоследствии бывает трудно. Американские исследователи считают, что важны первые четыре минуты встречи. Другие авторы отводят на формирование партнерами образов друг друга 120 секунд. В любом случае две или четыре минуты – время довольно короткое. Итак, что же наиболее существенно в этот начальный момент общения? Ведь от того, какое впечатление мы производим в это время, зависит и отношение собеседника к нам в дальнейшем, и возможность установления психологического контакта.

Профессиональное общение сотрудника полиции – это разновидность специально организованного взаимодействия людей, содержанием которого являются познание, обмен информацией и влияние участников коммуникаций друг на друга с целью решения правоохранительных задач. Профессиональное общение работников имеет ряд важных характеристик.

Ориентация общения. Профессиональное общение может быть социально либо личностно ориентированным. Общение, имеющее целью воздействие на конкретного человека, является личностно ориентированным. Общение с большой аудиторией через средства массовой информации или посредством выступления перед публикой с сообщением, докладом является социально ориентированным, т.к. рассчитано на множество людей.

Степень опосредованности общения. Это количественная характеристика профессионального общения, позволяющая оценить «дистанцию» общающихся лиц. Контакт человека с человеком «лицом к лицу» является непосредственным общением, межличностным по своей направленности. Однако в деятельности органов правопорядка существует и ярко выражено опосредованное общение с помощью различных нормативно-правовых документов (приказов, распоряжений, отдельных поручений и т.п.) и осведомительных документов (оперативных ориентировок, сообщений, запросов и т.п.).

Нормативная регламентация общения. В профессиональном общении работников органов правопорядка всегда присутствует элемент определённых правил и норм поведения, выраженных в различных правовых документах. Профессиональное общение, таким образом, связано с нормами юридической деонтологии.

Психологическая динамика общения. Психологическое содержание профессионального общения от контакта к контакту приобретает новые черты. Люди больше узнают друг друга, между ними могут возникнуть отношения доверия, взаимного уважения либо углубиться антипатия, отталкивание, неприязнь, приводящие к межличностным конфликтам. Динамика общения связана с оценками и переживаниями людей по поводу результативности контактов и содержания возникающих взаимоотношений. Общение влияет на изменения психических состояний и психических свойств людей как в положительном, так и отрицательном направлении.

Семиотическая специализация общения. Это характеристика общения раскрывается через понимание того, какими средствами пользуются работники в процессе деловых контактов. Знаковое общение здесь может быть в форме:

- а) речевого общения (как устного, так и письменного);
- б) вторичных знаковых систем с опорой на язык (язык профессиональных и юридических сокращений, условных названий, псевдонимов, шифров, кодов, топографических знаков и т.п.);
- в) языка телодвижений, жестов, поз (так называемое личностно-смысловое невербальное поведение).

Под психологическим контактом в психологии общения понимается уже не любой контакт, в который люди вступают, общаясь, а контакт со знаком «плюс», оптимизирующий общение. Применительно к деятельности сотрудников ОВД, в частности участковых уполномоченных полиции, **психологический контакт** – это ситуативное состояние взаимоотношений сотрудника с гражданином, характеризующееся достижением взаимопонимания и снятием барьеров, препятствующих общению в целях получения информации или совершения каких-либо действий, значимых для успешного решения оперативно-служебных задач.

Для установления такого контакта непременным условием является преодоление **психологических барьеров**, которые затрудняют достижение взаимопонимания, вызывают настороженность, недоверие и другие негативные психологические явления. Наиболее известными в ряду таких барьеров являются смысловые, интеллектуальные, эмоциональные, мотивационные, волевые и тактические.

Смысловой барьер заключается в выключении из сознания всего, что связано по смыслу с опасной зоной, т.е. человек выключается из общения, если затрагивается опасная для него зона. Поэтому еще в старых полицейских руководствах содержалась рекомендация прямо не называть в начале общения совершенное преступником деяние, заменяя его нейтральным по смыслу словом: не украл, а взял, не убил, а ударил и т.д. Здесь действует принцип: в доме повешенного не говорят о веревке.

В качестве *мотивационного барьера* может выступать нежелание в данный момент вести откровенный разговор, предубежденное отношение к работникам ОВД, боязнь мести преступников, нежелание нести ответственность за содеянное.

Интеллектуальный барьер вызывается ошибками неверного восприятия друг друга, особенностей речи партнеров по общению, различиями уровней образования, осведомленности в определенных вопросах.

Эмоциональный барьер может быть обусловлен как отрицательными чувствами, которые испытывают партнеры, общаясь друг с другом, так и их эмоциональными состояниями: подавленностью, раздражительностью, невыдержанностью, агрессивностью, озлобленностью, а также эмоциональной нечувствительностью, которая зачастую преступниками специально тренируется.

Волевой барьер имеет место, если форсируется подчинение своей воле партнера по общению или он связан обещанием не вступать в контакт с третьим лицом, а также не может преодолеть других поведенческих установок.

Тактический барьер заключается в тактике поведения, направленного на сопротивление через контраргументы. В основе этого барьера лежат заготовки – софизмы, формулы ответов, которые нейтрализуют результат воздействия. Например: «Воруют все, особенно те, кто имеет власть!»

Установление психологического контакта направлено на достижение определенного уровня взаимопонимания, взаимного принятия сотрудником и гражданином друг друга как личностей, способных решать свои проблемы, не ориентируясь на конфликтный тип отношений. На основе установления психологического контакта ослабляется способность граждан к оказанию противодействия решению профессиональных задач, психологическому воздействию в деловой сфере.

§ 2. Основные психотехники общения с гражданами

Профессиональное общение предполагает владение богатым психологическим инструментарием (методами, приемами, техниками) и умение его творчески применять. Речь идет о психотехнике общения. Термин «психотехника» образован соединением двух слов греческого происхождения: *psyche* «душа» и *techné* «искусство, мастерство». Таким образом, *психотехника общения* – это отрасль психологии, содержащая совокупность приемов, способствующих лучшему решению задач общения в конкретных профессиональных ситуациях. И.А. Аминов отмечает, что психотехника предполагает «...умелое использование наблюдателем средств и приемов, предназначенных для оперативного постижения психологических особенностей лиц непосредственно в процессе общения. Умение пользоваться психотехникой реализуется через приемы наблюдения, анализа, воздействия. Техника – это всегда детали, тонкости, которые отличают подлинного мастера от дилетанта. Она во многом зависит не только от объекта, задач, условий, в которых выполняется наблюдение, но и от психологических особенностей личности наблюдателя. Недооценка этих психологических факторов равносильна движению вслепую»¹.

А.М. Столяренко, анализируя профессиональное общение юриста, выделяет следующие психотехники и правила их применения².

Комплексная психологичность общения. Правила:

- а) отношение к психотехнике общения как к психологическому действию;
- б) психологическая продуманность целей и задач психотехники общения, его сценария;
- в) психологическая предусмотрительность.

Создание исходных благоприятных психологических условий. Правила:

- а) создание благоприятных исходных обстановочных условий (места, времени, обстановки);
- б) оказание первого впечатления на собеседника.

Развитие благоприятной психологической атмосферы в ходе профессионального общения. Правила:

- а) поддержка авторитета, справедливости и доброжелательности в отношении собеседника;
- б) диалогичность, «разговаривание» собеседника;
- в) выраженное внимание к собеседнику и его речи;
- г) активное слушание и поддержка речевой активности собеседника;
- д) сдерживание эмоций.

¹ Психотехника изучения партнера по общению. URL: http://www.elitarium.ru/psikhotekhnika_izuchenija_partnera_po_obshheniju (дата обращения: 03.02.2017).

² Прикладная юридическая психология / под ред. А.М. Столяренко. М., 2001. С. 326.

Достижение момента истины в решении задач разговора. Правила:

- а) отказ от демонстрации своего превосходства;
- б) изучение собеседника и учет его психологии и психических состояний в профессиональном общении;
- в) презумпция доверия;
- г) подчинение общения решению профессиональных задач;
- д) этичность и психолого-педагогическая тактичность.

Установление психологического контакта и доверительных отношений в профессиональном общении. Правила:

- а) создание благоприятных условий для установления контакта и учета психологии собеседника (обязательно качественное выполнение предыдущих четырех приемов);
- б) самопрезентация себя человеком, заслуживающим доверия;
- в) нейтрализация психологических барьеров;
- г) поиск точек согласия;
- д) накопление и расширение согласий;
- е) демонстрация общности взглядов, оценок, интересов;
- ж) «психологическое поглаживание»;
- з) обособление в диаду «Мы»;
- и) демонстрация искренности и актуализация мотивов искренности собеседника;
- к) совместный поиск взаимоприемлемого решения проблемы.

А.М. Столяренко отмечает, что «владея общей психотехникой общения, можно адаптировать ее к каждому конкретному случаю»¹.

Выделяются также более конкретные приемы воздействия в процессе профессионального общения².

А. Прием подготовки сотрудника к общению с собеседником:

- 1) определение цели, формулировка задачи общения;
- 2) получение наиболее полного представления о собеседнике до начала общения с ним;
- 3) разработка схемы наблюдения за собеседником (предварительное определение признаков, подлежащих изучению, критериев их фиксации).

Б. Прием эффективного слушания в общении сотрудника, способствующий расположению и самораскрытию собеседника:

- 1) демонстрация заинтересованности в собеседнике (наклон в сторону говорящего, установление зрительного контакта и пр.);
- 2) отражение эмоциональных состояний говорящего: «Я вас понимаю», «Мне кажется, что вы чувствуете...», «Вероятно, вы несколько расстроены...»;

¹ Прикладная юридическая психология. С. 326.

² Психотехника изучения партнера по общению. URL: http://www.elitarium.ru/psikhotekhnika_izucheniya_partnera_po_obshheniju (дата обращения: 03.02.2017).

3) эмпатийные ответы: «Представляю, что вы чувствовали», «Будь я на вашем месте, я бы не меньше был расстроен...», «Я так же, как и вы, негодую...»;

4) обращение к собеседнику за уточнением: «Что вы имеете в виду?», «Пожалуйста, уточните это», «Повторите, пожалуйста...»;

5) перефразирование – формулировка мысли партнера своими словами: «Как я вас понял...», «По вашему мнению...», «Можете поправить меня, если я вас неправильно понял...»;

6) резюмирование (подытоживание) основных идей и чувств собеседника: «Если подытожить сказанное вами, то...», «Вашей основной мыслью является...».

В. Прием саморегуляции наблюдения сотрудника в процессе общения с собеседником:

1) отключение от внешних неблагоприятных (отвлекающих) факторов, эмоциональная сдержанность;

2) рациональное распределение внимания между формальной или процессуальной стороной общения и наблюдением за поведением собеседника;

3) концентрация особого внимания на незаметных, маловыразительных проявлениях собеседника;

4) невыраженное осуществление наблюдения, не вызывающего настороженности собеседника, с маскировкой своего интереса.

Г. Прием анализа данных психологического изучения собеседника сотрудником:

1) оценка собеседника не по одной детали, а по комплексу психологических признаков: мимики, жестов, интонации, темпа движений и др.;

2) недоверие однократному наблюдению, стремление изучить собеседника с разных точек зрения, в разные моменты, в разных ситуациях, изменение условия наблюдения, перепроверка признаков поведения собеседника, которые могут быть проявлением маскировки, симуляции;

3) учет влияния национальных традиций, воспитания во избежание ошибок в трактовке некоторых жестов или актов поведения собеседника;

4) стремление понять собеседника, мысленно поставив себя на его место, взглянув на ситуацию его глазами (рефлексия);

5) «моторное проигрывание» (имитация) – воспроизведение некоторых компонентов поведения собеседника (принятие той же позы, того же выражения лица, присоединение к динамике движения, лексике для понимания его состояния);

6) использование различных типов, классификаций, категорий собеседников;

7) обобщение отдельных впечатлений и наблюдений в целостный образ (психологический портрет) собеседника.

Д. Прием психологического воздействия сотрудника на собеседника:

1) формулировка прямых вопросов, направленных на активизацию реакций собеседника;

2) использование пристального взгляда («глаза в глаза») с выражением сомнения в достоверности утверждений собеседника;

3) создание условий хорошей освещенности лица собеседника;

4) нарушение интимной зоны собеседника (приближение к нему сзади, сбоку, спереди менее чем на 45-50 см);

5) использование вопросов-ярлыков («Не так ли?», «Не правда ли?»), снижающих критичность восприятия собственных слов;

6) использование рекомендации «выбор без выбора», когда формулировка вопроса не допускает отрицательного ответа: «Вам удобнее... сейчас или позже?», «Вы сами сделаете это или с помощью ...?», «Как я должен, на ваш взгляд, поступить: так или ...?».

В некоторых ситуациях профессионального общения сотрудника ОВД имеет значение установление эмоционально положительной связи. Суть ее заключается в установлении непринужденной неформально-деловой атмосферы общения с собеседником в его «психологическом поглаживании», т.е. в выполнении таких действий, которые желательны и приятны большинству людей. Дейл Карнеги выделяет шесть правил общения, соблюдение которых позволит добиться этого¹:

1. Искренне интересуйтесь другими людьми.

2. Всегда улыбайтесь, когда позволяет обстановка.

3. Помните, что имя человека – это сладостные и самые важные для него слова.

4. Поощряйте других говорить о самих себе.

5. Говорите о том, что интересует вашего собеседника.

6. Вникайте своему собеседнику сознание его значительности и делайте это искренне.

В результате применения этого приема реализуется схема взаимодействия с партнером, основанная на социально обусловленном, принятом «стандарте» разговора.

Любопытно, что различные психотехнические приемы общения можно встретить и в художественной литературе. Так, например, в романе братьев Вайнеров «Эра милосердия» (по которому был снят известный телефильм «Место встречи изменить нельзя») один из главных героев Глеб Жеглов излагает свои «шесть правил работы со свидетелем». Если мы внимательно проанализируем эти правила, то найдется много общего с представленными выше рекомендациями Дейла Карнеги.

¹ Карнеги Д.Б. Как располагать к себе людей. Минск, 2010. С. 18.

Особую категорию составляют граждане, проявляющие пассивность в процессе общения. В данном случае будет уместно соблюдение следующих правил¹:

1. Не молчите. Беспредметное говорение тоже не решает дела. Надо участвовать в беседе предметно, по делу. Для этого требуется подготовка.

2. Будьте «открытым» для собеседника. Представьте себе, что он сообщает вам очень важные сведения.

3. Старайтесь не напрягаться. Чем напряжённее вы будете держаться, тем неестественнее будете выглядеть. Напряжение сигнализируется мимикой, позой, жестами.

4. Говорите простым языком, короткими фразами, избегайте вычурных слов.

5. Если речь зашла о неприятных вещах, не уходите от разговора. Спокойная, достойная аргументация всегда уместна.

Последнее, на чем следует остановиться, – это психотехника взаимодействия с гражданами, проявляющими агрессию. Здесь будут уместны такие правила общения²:

1. Не доминируйте в разговоре. Никто не любит, когда над ним довлечет чья-то сила.

2. Не увлекайтесь монологами. Длинный монолог не только утомляет других, но, главным образом, порождает у собеседника мысль о своей ущербности.

3. Не теряйте над собой контроля и не перебивайте собеседника, даже если вам не нравится, что он говорит.

4. Не ущемляйте чувства собственного достоинства общающегося с вами человека.

5. Не принимайте позы обороны. Напряжение мышц лица, рук и т.д. свидетельствует о непринятии вами идеи говорящего. Собеседник начинает ощущать ваше состояние.

Подводя итог, необходимо отметить, что сотруднику ОВД всегда надо помнить о том, что профессиональное общение многообразно, и существующие общие приёмы и правила психотехники следует адаптировать к особенностям каждой конкретной ситуации.

¹ Обучение народных дружинников мерам личной безопасности и приемам самозащиты при охране общественного порядка: метод. рек-ции. Саратов, 2014. С. 106.

² Там же.

Заключение

Процесс общения в жизни человека является немаловажным, поскольку именно в этом процессе мы получаем и передаем информацию, а также можем влиять как позитивно, так и негативно на настроение собеседника.

Изучение особенностей профессионального общения сотрудника ОВД невозможно рассмотреть в рамках небольшого учебного издания, поскольку это довольно сложный и многогранный процесс, и, помимо освоения теоретического материала, следует подкреплять полученные знания в практической деятельности. При этом даже хорошее знание теории и практики не гарантирует постоянного успеха, поскольку любой человек, в т.ч. и сотрудник ОВД, не защищен от ошибки. Вместе с тем умение преодолеть возникшие трудности, пересмотреть свою точку зрения, перестроиться является показателем личностной зрелости и профессионализма сотрудника ОВД, отражает наличие развитых коммуникативных компетенций.

В настоящем учебном издании рассмотрены самые основные психотехники профессионального общения сотрудника ОВД, которые одинаково применимы и к деятельности участковых уполномоченных полиции. Следует подчеркнуть, что рассмотренные психотехнические приемы и правила их реализации следует адаптировать к особенностям каждой конкретной ситуации профессионального взаимодействия, учитывая специфику этой ситуации, а также состояние и личностные особенности партнёра по общению.

Таким образом, в процессе профессиональной деятельности участковому уполномоченному полиции приходится общаться с самыми различными людьми. И от того, как успешно будет складываться данный процесс, зависит качество выполнения возложенных на участкового уполномоченного полиции задач.

Список литературы

1. Большой психологический словарь / под ред. Б.Г. Мещерякова, В.П. Зинченко. М., 2003. 672 с.
2. Карнеги Д.Б. Как располагать к себе людей. Минск: ООО «Попурри», 2010. 208 с.
3. Морозов А.В. Деловая психология. Курс лекций: учебник для высших и средних специальных учебных заведений. СПб.: Изд-во «Союз», 2000. 576 с.
4. Обучение народных дружинников мерам личной безопасности и приемам самозащиты при охране общественного порядка: метод. рек-ции. Саратов: ЦПП ГУ МВД России по Саратовской области, 2014. 213 с.
5. Прикладная юридическая психология / под ред. А.М. Столяренко. М.: Юнити-Дана, 2001. 639 с.
6. Психотехника изучения партнера по общению. URL: http://www.elitarium.ru/psikhotekhnika_izuchenija_partnera_po_obshheniju (дата обращения: 03.02.2017).
7. Реан А.А., Коломинский Я.Л. Социальная педагогическая психология. СПб.: Питер Ком, 1999. 416 с.
8. Словарь практического психолога / сост. С.Ю. Головин. Минск: Харвест, 1998. 800 с.
9. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления. Ростов н/Д.: Феникс, 2005. 416 с.
10. Столяренко Л.Д. Психология делового общения. М.: РГ-Пресс, 2016. 256 с.
11. Хрестоматия по психологии / сост. В.В. Мироненко; под ред. А.В. Петровского. М.: Просвещение, 1987. 447 с.