

Федеральное государственное казенное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Восточно-Сибирский институт  
Министерства внутренних дел Российской Федерации»

**ПОВЫШЕНИЕ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ  
СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ  
НА ЭТАПЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ**

Методические рекомендации

Иркутск  
Восточно-Сибирский институт МВД России  
2021

УДК 811.161.1'36  
ББК 81.411.2

Печатается по решению редакционно-издательского совета  
Восточно-Сибирского института МВД России

Рецензенты:

Г. Р. Ахмедзянова, зав. каф. языковедения и иностранных языков  
Казанского юридического института МВД России, канд. филол. наук, доц.  
А. В. Акенина, доц. каф. иностранных языков  
Дальневосточного юридического института МВД России, канд. пед. наук

*Повышение коммуникативной компетентности сотрудников органов  
внутренних дел на этапе профессиональной подготовки: методические ре-  
комендации / сост. Т. С. Каримова. — Иркутск: Восточно-Сибирский ин-  
ститут МВД России, 2021. — 48 с.*

Настоящие методические рекомендации адресованы слушателям, проходящим обучение в Восточно-Сибирском институте МВД России по программе профессионального обучения (профессиональной подготовки) лиц, впервые принимаемых на службу в органы внутренних дел по должности служащего «Полицейский», в ходе изучения дисциплины «Русский язык в деловой документации. Культура речи». В рекомендациях представлены краткие теоретические сведения и система практических заданий, направленных на формирование и развитие коммуникативно-речевых умений и навыков обучающихся, обеспечивающих целенаправленное познание законов культуры общения, развитие языковой личности, обогащение её духовного мира

УДК 811.161.1'36  
ББК 81.411.2

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ПРЕДИСЛОВИЕ .....	4
РАЗДЕЛ 1. Профессиональная коммуникация сотрудников правоохранительных органов	
1.1 Характеристика и специфические черты профессиональной коммуникации (общения) сотрудников правоохранительных органов .....	5
1.2. Деловое общение: общая характеристика, специфические черты и формы деловой коммуникации.....	15
1.2.1. Деловая беседа .....	15
1.2.2. Консультирование.....	17
1.2.3. Деловое совещание .....	18
РАЗДЕЛ 2. Профессионально ориентированные тексты, упражнения для редактирования и анализа Практические задания .....	20
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	39
Приложение 1. Краткий словарь-справочник управления в русском языке .....	40
Приложение 2. Список слов, в которых часто допускаются ошибки в ударении .....	44
СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....	46

## ПРЕДИСЛОВИЕ

В профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел (далее — ОВД) центральное место занимает непосредственная работа с людьми, и достижение её целей протекает в системе «человек — человек». Соответственно, успешность такой деятельности во многом определяется умением грамотно и профессионально строить свое общение. Практически все функции сотрудники ОВД реализуют в повседневных взаимоотношениях и взаимодействии с людьми. Вся деятельность личного состава ОВД представляет собой сложное переплетение человеческих взаимосвязей и отношений: оперуполномоченный уголовного розыска и разыскиваемый правонарушитель; следователь и подозреваемый; участковый уполномоченный и население, проживающее на территории административного участка. Выполняя свои повседневные обязанности, сотрудник обращается к различным категориям должностных лиц, руководителям различного ранга, гражданам, правонарушителям.

Анализ профессиональной деятельности показывает, что все действия сотрудника характеризуются высоким разнообразием, сопровождаются множеством деловых и межличностных контактов с людьми как внутри, так и вне организационной системы, характеризуются быстрой сменой событий, многообразием выполняемых действий. Это обуславливает необходимость наличия у сотрудников развитых коммуникативных способностей и знаний основ эффективного общения.

В связи с этим к коммуникативной компетентности личного состава ОВД предъявляются определенные требования. Каждый сотрудник, реализуя свою деятельность в служебном коллективе, должен уметь организовать информационный обмен, координировать свою деятельность с другими сотрудниками, определить межличностные позиции. При возникновении конфликтных ситуаций их необходимо разрешать. Знание коммуникационных причин конфликтов, умение вести переговоры — всё это необходимо сотруднику для эффективной работы в служебном коллективе.

В настоящих методических рекомендациях в первом разделе описаны сущность понятия, структура коммуникативной компетентности личности, охарактеризованы особенности профессионального общения сотрудников правоохранительных органов, рассмотрены приёмы по организации эффективного делового речевого взаимодействия.

Второй раздел носит преимущественно практический характер; его цель — закрепление навыков правильной деловой устной и письменной речи.

Выполнение различных видов практических заданий способствует активизации познавательной деятельности обучающихся, формированию их речевых умений, совершенствованию навыков в овладении нормами современного русского литературного языка, повышению уровня общей речевой культуры, развитию коммуникативных способностей, созданию собственной системы речевого самосовершенствования.

# РАЗДЕЛ 1. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ СОТРУДНИКОВ ПРАВООХРАНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ

## 1.1. Характеристика и специфические черты профессиональной коммуникации (общения) сотрудников правоохранительных органов

По мнению В. Л. Васильева, «профессиональная деятельность сотрудников правоохранительных органов относится к типу „человек — человек“, большинство служебных задач выполняется ими в процессе субъект-субъектного взаимодействия», т. е. посредством коммуникации (общения).

Слово «коммуникация» — происходит от латинского слова *communis*, что означает «делаю общим, связываю, общаюсь», поэтому наиболее близким к нему по значению является русское слово «общение»<sup>1</sup>.

Передача информации может осуществляться вербально (т. е. словесно) и невербально (т. е. посредством несловесных символов и знаков) (рис. 1.).



Рисунок 1. Схема «Коммуникация»

Выделяют следующие функции общения: **коммуникативная**, посредством которой осуществляется обмен информацией между людьми; **интерактивная** — проявляется в организации взаимодействия между людьми, выбирая тактики сотрудничества, либо конкуренции, либо противостояния; **перцептивная** — определяет процесс восприятия людьми друг друга в ситуации общения, происходит оценка его статуса, свойств личности, особенности эмоционального реагирования.

В ходе вербальной коммуникации выполняются функции: общения, сообщения, воздействия (рис. 2).

<sup>1</sup> Гойхман О. Я., Надеина Т. М. Речевая коммуникация: учеб. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: ИНФРА-М, 2008.

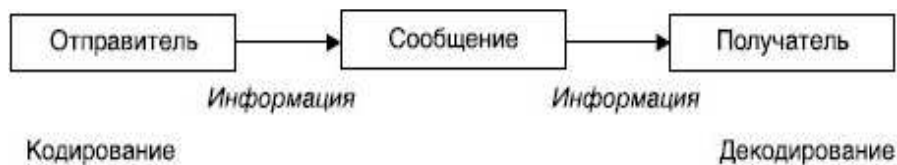


Рисунок 2. Функции общения

К вербальным средствам общения относится устная и письменная речь.

Сотрудник правоохранительных органов должен обладать культурой речи, поскольку, по определению Е. Е. Подголина, «культура речи — одна из составных частей правовой культуры»<sup>2</sup> (табл. 1).

Таблица 1

Культура речи — это владение нормами литературного языка в его устной и письменной форме, при котором осуществляются выбор и организация языковых средств, позволяющих в определенной ситуации общения и при соблюдении этики общения обеспечить необходимый эффект в достижении поставленных задач коммуникации. Культура речи имеет три аспекта.		
<u>Нормативный аспект культуры речи</u> связан с соблюдением норм литературного языка в любых ситуациях общения, т. е. с правильностью речи (правильное произношение, ударение, подбор синонимов к словам, сочетание длинных предложений с короткими, средний темп речи).	<u>Коммуникативный аспект культуры речи</u> предполагает языковое мастерство, связан с выбором языковых средств в соответствии с коммуникативными задачами, с умением выстроить речевое высказывание для конкретной ситуации общения.	<u>Этический аспект культуры речи</u> предполагает применение правил языкового поведения в конкретных ситуациях с использованием речевых формул: приветствия, просьбы, вопроса, благодарности, поздравления и т. п.; обращение на «ты» и «вы»; выбор полного или сокращенного имени, формы обращения и др.).

В коммуникативном аспекте культуры речи главной категорией является коммуникативная целесообразность речи. Её составляющими являются коммуникативные качества речи.

К коммуникативным качествам речи относятся: точность, понятность, богатство и разнообразие речи, её чистота, выразительность, уместность (табл. 2).

Таблица 2

Коммуникативные качества речи	Примеры
Точность речи (по определению Л. А. Введенской), прежде всего, связана с точностью словоупотребления и определяется: знанием предмета разговора, логикой в повествовании, употреблением слов в свойственном им значении; несмещением паронимов, омонимов.	<ol style="list-style-type: none"> <li><i>Употребление слова в несвойственном значении.</i> Соседи просят ликвидировать Пастухова от общества (изолировать).</li> <li><i>Смещение омонимов.</i> Мы просмотрели это свойство прибора (не увидели или проанализировали?).</li> <li><i>Смещение паронимов.</i> Утверждая документацию, начальник фа-</li> </ol>

<sup>2</sup> Подголин Е. Е. Культура следственных действий: учеб. пособ. — Волгоград, 1978.

Коммуникативные качества речи	Примеры
	культета ставит на ней свою роспись. (Подпись — фамилия, собственноручно написанная под чем-либо — роспись — стенная роспись или письменный перечень чего-либо).
<p>Понятность речи (по определению Л. А. Введенской) — это доходчивость, доступность речи для тех, кому она адресована. Понятность речи определяется, прежде всего, отбором речевых средств, использованием слов, известных слушателям.</p>	<p>1. <i>Употребление территориальных диалектов.</i> Пришла ко мне шабёрка и просидела целый вечер (<i>шабёрка</i> — соседка).</p> <p>2. <i>Употребление социальных диалектов.</i> Хибара моя не позволяет на праздник гостей приглашать (<i>хибара</i> — дом).</p> <p>3. <i>Неуместное употребление иноязычных слов.</i> Он индифферентно относится к выполнению своих служебных обязанностей (<i>индифферентно</i> — безразлично).</p> <p>4. <i>Неуместное употребление устаревших слов.</i> Ныне в институте день открытых дверей (<i>ныне</i> — сегодня, теперь, в настоящее время).</p>
<p>Чистота речи (по определению Л. А. Введенской) — отсутствие в ней лишних слов, слов-сорняков, слов-паразитов. Эти слова не несут никакой смысловой нагрузки, не обладают информативностью, а просто засоряют речь говорящего, затрудняют её восприятие, отвлекают внимание от содержания высказывания, например: <i>значит, вот, понимаешь, так сказать</i> и др.</p>	<p>1. <i>Употребление лишних слов, слов-сорняков, слов-паразитов.</i> Ударение в русском языке, <u>ну</u>, разноместное, <u>значит</u>, <u>ну</u>, оно подвижное. Он <u>как бы</u> некорректно делает заявления. Ситуация у нас достаточно <u>хаотическая</u>.</p>
<p>Богатство речи — это словарный запас индивидуума. <u>Разнообразие речи</u> — это уместное использование в речи пословиц, поговорок, фразеологических выражений, афоризмов.</p>	<p>1. <i>Уместное использование фразеологизмов.</i> Демина неоднократно <u>запускала руку</u> в кассу училища.</p> <p>2. <i>Уместное использование пословиц.</i> Правда суда не боится. Не бойся суда, бойся судьи. Дураку закон не писан.</p>
<p><u>Выразительной</u> называется речь, интонационно разнообразная, в которой уместно используются языковые средства выразительности (тропы и фигуры); речь, способная поддерживать внимание и интерес слушателя или читателя, усиливать эффективность воздействия на адресата.</p>	<p><i>Использование</i> — <i>метафор</i>: стальные нервы, железный характер; — <i>метонимии</i> «И зал запел...»; — <i>сравнение</i> «Каждое преступление, совершенное несколькими лицами — это живой организм...». (А. Ф. Кони) и др.</p>
<p><u>Уместной</u> называется речь, отвечающая целям и задачам общения. Уместность выбора, использования тех или иных языковых средств зависит от контекста высказывания, ситуации общения, психологических характеристик личности собеседника.</p>	<p>Очень хорошо отражает суть этого принципа поговорка «В доме повешенного не говорят о веревке».</p>
<p><u>Лаконичность</u> — это означает использование в речи минимума языковых средств</p>	<p>1. <i>Употребление лишних слов:</i> вернуться обратно; упал вниз.</p>

Коммуникативные качества речи	Примеры
для выражения максимума содержания. Отсутствие лишних слов (многословия, плеоназмов, тавтологии).	<p>2. <i>Плеоназмы</i> — обороты речи, содержащие близкие по значению слова: памятный сувенир, свободная вакансия, в сентябре месяце.</p> <p>3. <i>Тавтология</i> — неоправданное употребление однокоренных слов: налогообложение налогом, условия обусловили.</p>

В профессиональной деятельности сотрудниками ОВД используются виды общения: формальное общение, формально-ролевое общение, деловое общение, духовное общение, светское общение.

При формальном общении отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника. В данном виде общения используется стандартный набор фраз. Например, обращение свидетеля, вызванного на допрос: «Скажите, где кабинет следователя Семенова?» и т. п.

Формально-ролевое общение полностью регламентировано, необходимо и достаточно знание социальной роли собеседника; индивидуальные особенности личности не учитываются.

Деловое общение — это общение направлено на достижение цели в ходе решения профессиональной задачи: разговор с коллегами на профессиональную тему, беседа с начальником, общение с клиентами и сотрудниками других организаций и пр.

Духовное общение возможно между близкими людьми, знакомыми, единомышленниками. В ходе этого вида общения, можно затронуть любую тему и не обязательно прибегать к помощи слов, достаточно обмена взглядами, улыбками и т. п.

Светское общение строится на знании так называемого светского кодекса, когда собеседники говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных ситуациях.

В своей профессиональной деятельности сотрудник ОВД реализует все виды общения, но в сфере взаимодействия с гражданами общение сотрудника является формально-ролевым, т. к. оно полностью обусловлено процессуальными требованиями, и за каждым лицом закреплено правовое положение (следователь, участковый, обвиняемый, потерпевший и пр.).

В процессе общения большая роль отводится процессу слушания — это процесс восприятия, осмысления и понимания речи говорящего.

Существуют несколько видов слушания, к которым сотрудники ОВД могут прибегать в разных ситуациях общения: нерефлексивное и рефлексивное.

Нерефлексивное (пассивное) слушание состоит в умении внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями. Как правило, этот вид слушания полезно применять тогда, когда собеседник хочет обсудить наболевшие вопросы, (т. е. собеседнику необходимо выговориться).

По форме неререфлексивное слушание представляет собой использование кратких реплик типа «Да?», «Продолжайте, продолжайте. Это интересно», «Понимаю», «Приятно слышать», «Можно ли поподробнее?» и т. п., или не-

вербальных жестов поддержки (напр., утвердительный наклон головы).

Рефлексивное (или активное) слушание — это обратная связь с говорящим, используемая для контроля точности восприятия услышанного. В отличие от нерефлексивного слушания, здесь слушающий более активно использует словесную форму для подтверждения понимания сообщения.

Основными видами рефлексивных ответов являются выяснение, перефразирование и резюмирование.

Выяснение — это безоценочная техника, при использовании которой мы просим людей о дополнительной информации, пытаемся «разговорить» человека или продемонстрировать готовность и желание выслушать его.

Инструментами выяснения являются вопросы типа «Не повторите ли еще раз», «Уточните, что вы имеете в виду», «Вы что-то еще хотели сказать?» и т. п.

Например, раздраженный посетитель обращается к вам с репликой:

— «Я уже три раза обращался с просьбой в ваш отдел. Мне все три раза обещали помочь, но так ничего и не сделали».

Если вы хотите использовать технику выяснения, то можно сказать:

— «Чем я могу вам помочь?» или «К кому вы обращались? Что он вам ответил? Что пообещал?».

Отвечая на вопрос, поставленный таким образом, собеседник может подумать над тем, что случилось, и, как следствие, ослабить эмоциональное переживание.

Ваша реакция типа:

— «Ну и что, нашли из-за чего переживать» или «Этого и следовало ожидать», скорее всего, вызовет у него ощущение, что вы его не понимаете, и спровоцирует чувство защиты.

Перефразирование состоит в передаче говорящему его же сообщения, но словами слушающего. Его цель — проверка точности услышанного.

Перефразирование может начинаться словами:

— «Как я понял вас...», «По вашему мнению...», «Другими словами, вы считаете...». При этом важно выбирать только существенные, главные моменты сообщения, смысл и идеи, а не чувства собеседника.

Перефразирование дает возможность говорящему увидеть, что его слушают и понимают, а если понимают неправильно, то внести соответствующие коррективы в сообщение.

Резюмирование — это подытоживание основных идей и чувств говорящего. Типичными фразами могут быть следующие: «Вашими основными идеями, как я понял, являются...», «Если подытожить сказанное вами, то...» и т. п.

Эмпатическое слушание — это особый вид поведения слушающего (эмпатия — вчувствование и сопереживание). Сотрудник правоохранительных органов эмпатическое слушание должен использовать при общении с потерпевшими, людьми, перенесшими тяжелую психическую травму и т. п.

В структуре эмпатического высказывания исключены речевые обороты, в которых содержатся оценка, требование, совет, снижение значимости проблемы или желание управлять поведением собеседника — например, следующие: «Вы должны сделать...», «Вам следует...», «Вы не правы», «У вас странный взгляд на вещи», «Вы совершили большую ошибку», «Не беспокойте».

тесь об этом», «Разве это проблема?», «Ваша проблема напоминает мне о...»

К невербальным средствам в речевой коммуникации относят мимику, жесты, расположение партнёров в пространстве.

Мимика — это движение лица, в котором выражается душевное состояние собеседника. Так, например, удивление выражают поднятые брови, широко раскрытые глаза, приоткрытый рот; гнев — опущенные вниз брови, изогнутые на лбу морщины, прищуренные глаза, сомкнутые губы, сжатые зубы.

Жесты — это движения рукой, телодвижения, сопровождающие речь.

По своей функции жесты делятся на указательные, изобразительные, эмоциональные, ритмические, механические.

Указательные жесты чаще всего уточняют указательные местоимения *тот, та, то, этот, там, тут, туда, здесь, сюда*. Следует помнить, что некоторые указательные жесты считаются неприличными, например, когда указательный жест используют при обращении к человеку.

Изобразительный жест показывает размер, величину, форму того, о чем идёт речь; изображает, как следует выполнять то или иное действие. Как правило, эти жесты появляются в следующих случаях: необходимо описать предмет, но не хватает слов; необходимо усилить впечатление и воздействовать на слушателя дополнительно и наглядно и др.

Символические жесты условны, связаны с абстракцией. Это жесты приветствия, прощания, утверждения, отрицания, призыв к молчанию, поклон актёра на сцене, как благодарность.

Эмоциональные жесты передают разнообразные чувства: волнение, радость, восторг, ненависть, огорчение, недоумение, растерянность, замешательство.

Ритмические жесты связаны с ритмикой речи: подчёркивают логическое ударение, замедление и ускорение речи.

Механические жесты, такие как потирать кончик носа, дёргать себя за ухо, поправлять галстук, вертеть пуговицу, производят неблагоприятное впечатление на слушателей. Они отвлекают слушателей от содержания речи, мешают её восприятию, вызывают раздражение.

Некоторые жесты бывают очень экспрессивными, придают речи грубоватый, фамильярный характер: поднятый большой палец, когда остальные сжаты в кулак, как высшая оценка чего-либо; кручение пальцем около виска, что означает «из ума выжил», «разума лишился».

В общении сотруднику необходимо обратить внимание на следующие жесты: жесты оценки — почесывание подбородка, указательный палец вдоль щеки, прохаживание; жесты уверенности — соединение пальцев, раскачивание на стуле; жесты нервозности и неуверенности — переплетенные пальцы рук, пощипывание ладони, постукивание пальцами, дотрагивание до спинки стула перед тем, как сесть; жесты ожидания — потирание ладоней, вытирание ладоней о ткань; жесты самоконтроля — руки за спиной сжаты, вцепился в подлокотник кресла; жесты отрицания — сложенные руки на груди, корпус назад, скрещенные руки, прикосновение к кончику носа; жесты расположения — прикладывание руки к груди, прерывистое прикосновение к собеседнику; жесты доминирования — большие пальцы напоказ, резкие взмахи сверху вниз; жесты неискренности — прикрытие рта рукой, прикосновение к носу,

поворот в сторону, «бегающий» взгляд.

При использовании жестов, необходимо отметить следующие правила:

- не отказывайтесь полностью от жестов, но и не прибегайте к ним часто и в большом количестве;
- не допускайте в разговоре бессмысленных жестов;
- избегайте стереотипной жестикуляции.

Для сотрудника ОВД, разговаривая с людьми, необходимо поддерживать контакт глазами, не отводить их. Особенно это касается той части беседы, в которой сотрудник ОВД является слушателем.

Одним из важных умений, которое необходимо сотруднику для эффективного общения с людьми, является соотнесение выражения глаз и мимики с содержанием речи, умение устранять раздвоение между содержанием речи и выражением лица и глаз.

Немаловажным умением для сотрудника является владение в любых ситуациях своей мимикой. Чаще всего лицо сотрудника ОВД должно выражать спокойствие, самообладание, уверенность, доброжелательность.

В вербальной коммуникации, по определению Н. Ю. Тяпугиной, «важно учитывать „зональное пространство“ собеседника:

- интимная зона — от 15 до 46 см. В эту зону могут проникать только близкие люди дети, родители, супруги, близкие друзья, родственники;
- личная зона — от 46 см до 1,2 м. Это расстояние, разделяющее людей на официальных приёмах и вечерах;
- социальная зона от 1,2 до 3,6 м. Это расстояние между посторонними людьми;
- общественная зона более 3,6 м. Это расстояние между оратором/лектором и аудиторией» [17].

Необходимо в общении учитывать интонацию и темп речи. Интонация придаёт высказыванию добавочные оттенки: воспитанности, любезности, учтивости или, наоборот, грубости, хамства.

Темп речи определяется количеством слов, произнесённых в единицу времени. С помощью темпа мы определяем в речи важное и второстепенное. Важное произносится в замедленном темпе, неважное — в убыстрённом. В темпе речи выражаются наши чувства и настроения: радость, гнев ускоряют его, а подавленность, размышления — замедляют.

Таким образом, в вербальной коммуникации важно не только выбирать слова, но и учитывать экстралингвистические факторы. Экстралингвистические факторы (знания о мире, мнения, установки, цели говорящего) влияют на отбор речевых средств, вероятность употребления тех или иных лексем, грамматических форм и конструкций в определённой ситуации общения.

Профессиональная речевая коммуникация (общение) сотрудников правоохранительных органов — это процесс установления и поддержания психологического и коммуникативного контакта с гражданами и коллегами, позволяющий успешно решать оперативно-служебные задачи; регламентированный законами, ведомственными нормативными актами, профессиональной этикой.

В. В. Аврамцев отмечает следующие «характерные особенности профессионального общения сотрудника органов внутренних дел: нормативную регламентацию, временные ограничения, властный характер профессиональ-

ных полномочий, вынужденный характер общения, ролевой характер общения, повышенную стрессогенность» [1]. Кратко охарактеризуем их.

Поскольку профессиональная деятельность сотрудников ОВД регламентирована нормативными документами, то это способствует формированию у них стремления строго придерживаться правовых норм, определяет соответствующие стереотипы их поведения и общения. Нормативные рамки дисциплинируют сотрудника правоохранительных органов, с одной стороны, но, с другой, ограничивают свободу в общении и приводят к тому, что сотрудник, возможно, будет формально относиться к актам профессионального общения, например, формально отбирать объяснения, чтобы уложиться в сроки, установленные законом.

Сотрудник правоохранительных органов является представителем законной власти и наделен достаточно широкими властными полномочиями. Это нередко приводит к конфликтам, т. к. сотрудники чувствуют себя хозяевами положения, которые определяют и диктуют ход общения, в связи с этим не соблюдают этических норм, неуважительно относятся к собеседнику, например: «Вопросы здесь задаю я!», «Вы понимаете, куда вы попали?».

Широта и многоплановость общения предполагает, что по роду своей профессиональной деятельности, связанной с разрешением юридических вопросов в сфере уголовного или гражданского законодательства, сотрудник правоохранительных органов вступает в речевое общение с людьми разных социальных слоёв, профессиональных, культурных, этнических групп, а также с лицами, психическое состояние которых непредсказуемо (потерпевшими, подозреваемыми, свидетелями и т. п.). Иногда собеседник вызывает у сотрудника полиции неприязнь по своим личностным характеристикам, но сотрудник вынужден с ним строить диалог, внешне не проявлять своего негативного отношения к нему, поскольку тот, например, является ценным источником информации [4].

Ролевой характер общения заключается в том, что сотрудник правоохранительных органов при выполнении своих служебных обязанностей вступает в речевое взаимодействие с начальниками, коллегами и подчиненными. Для достижения целей делового общения, в зависимости от партнера по речевому взаимодействию и ситуации общения, он должен определить и реализовать наиболее эффективную для данной ситуации тактику общения.

Оперативно-служебная деятельность сотрудников правоохранительных органов протекает в экстремальных условиях, характеризуется своей стрессогенностью, вызванной повышенной моральной, физической и психологической нагрузкой. Общение происходит в неблагоприятных условиях и ситуациях. Во-первых, сотруднику правоохранительных органов нередко приходится вступать в общение с преступными элементами в ситуациях, угрожающих его жизни и здоровью. Во-вторых, условия несения службы сотрудником правоохранительных органов вызывают необходимость осуществлять постоянный контроль и анализ сказанного, уметь определять речевую тактику и владеть навыком управления процессом общения для достижения успеха [4].

В профессиональной вербальной коммуникации сотрудник не должен допустить агрессии или не спровоцировать агрессивное поведение: повышать

голос и провоцировать граждан; сквернословить и ругаться; угрожать и оскорблять; иронизировать и вести себя высокомерно; передразнивать; вступать в спор; проявлять формализм; обвинять в глупости.

Поскольку в профессиональной вербальной коммуникации (общении) важен конечный результат, то необходимо, чтобы гражданин в процессе общения что-то понял, усвоил, воздержался от каких-либо действий; сообщил необходимую информацию; если виноват, то признал вину.

Для нашего исследования определенный интерес представляет исследование Г. И. Уразаевой и В. Ю. Мазилова по выделению коммуникативно-профессиональных компетенций сотрудников полиции при выполнении служебных обязанностей (табл. 3) [18].

Таблица 3

Коммуникативно-профессиональные компетенции  
сотрудников полиции различных должностных категорий

Компетенции	Участковый уполномоченный полиции	Инспектор по делам несовершеннолетних	Сотрудники патрульно-постовой службы	Оперативные сотрудники
Гибкость в общении	Умение учитывать состояние собеседника в ходе общения; реагирует согласно ситуации, стратегически обдумывает изменения в ситуации общения	Умение учитывать состояние собеседника в ходе общения; реагирует согласно ситуации, стратегически обдумывает изменения в ситуации общения	Имеют высокую выдержку; способны к эффективной групповой работе; незамедлительно реагируют на изменение заданий; умение учитывать состояние собеседника в ходе общения; реагируют по ситуации, стратегически обдумывают изменения в ситуации общения	Умение учитывать состояние собеседника при обмене и получении информации, предупреждении преступления
Техники ведения беседы	Способен организовать беседу для достижения цели с моделированием ситуации; использует коммуникативные техники; управляет беседой	Способен организовать беседу для достижения цели с моделированием ситуации; использует коммуникативные техники; управляет беседой	Способны организовать беседу	Способны организовать беседу с моделированием ситуации; используют коммуникативные техники; управляют беседой
Коммуникация	Точно выражает свои мысли в устной и письменной форме, умеет убеждать собеседника в беседе	Точно выражает мысли в устной и письменной форме; умеет убеждать собеседника, влиять на собеседника; способен организовать целенаправленную беседу; управляет процессом коммуникации	Точно выражают свои мысли в устной и письменной форме; умеют убеждать собеседника; способны организовать целенаправленную беседу	Умеют грамотно формулировать свою мысль; точно передать увиденное, наблюдаемое

Практическое применение приёмов коммуникативной компетентности у оперативных сотрудников связано с умением вступать в коммуникацию с субъектами из «криминального мира» в целях раскрытия преступления. При этом оперативные работники в коммуникативном взаимодействии с обычными гражданами (свидетелями, потерпевшими) должны соблюдать правила ведения делового общения; точно формулировать мысли для достижения коммуникативной цели с собеседником; учитывать психологическое состояние партнёра по общению (потерпевший, свидетель и т. п.), возраст партнёра по общению (несовершеннолетний, пенсионер); учитывать возможные пути развития коммуникативной ситуации (например, возникновение психологических барьеров); соблюдать правила речевого этикета.

Практическое применение приёмов коммуникативной компетентности у участковых уполномоченных связано с умением осуществлять диагностику коммуникативных ситуаций точно выражать свои мысли в письменной форме; аргументировать свою устную речь; ориентироваться на словарный запас собеседника; активно слушать партнёров по общению; управлять беседой и гибко менять тактику общения в зависимости от ситуации общения, психологического состояния партнёра по общению.

Практическое применение приёмов коммуникативной компетентности у сотрудников патрульно-постовой службы связано с умением работать в группе; незамедлительно реагировать на изменение служебных заданий; осуществлять диагностику коммуникативных ситуаций, проявлять выдержку в общении с различными категориями граждан с учётом их психологического состояния; вести целенаправленную деловую беседу, точно излагать свои мысли в письменной форме.

Практическое применение приёмов коммуникативной компетентности у инспекторов по делам несовершеннолетних связано с умением осуществлять диагностику коммуникативных ситуаций и управлять ими, провести целенаправленную беседу, убеждать и влиять на собеседника, точно излагать свои мысли в письменной форме.

Из анализа данных, представленных в табл. 3, следует, что в качестве базовой отмечается способность сотрудника оказывать управляющее воздействие на ситуацию общения с различными категориями граждан в целях влияния на их юридически значимое поведение [17].

Итак, профессиональная деятельность сотрудника полиции — это работа с людьми, основанная на эффективном межличностном взаимодействии; требующая терпения, ответственности, жесткого соблюдения закона; отличающаяся разнообразием коммуникативных контактов; умением «располагать людей и вызывать у них чувство доверия; быстро устанавливать контакт с новыми людьми; найти нужный тон и речевые формулы общения с учетом психологического состояния собеседника; отстаивать свою точку зрения; слушать собеседника и тактически грамотно переводить разговор на значимые темы; применять психологические приемы с целью введения значимой информации» [18].

## **1.2. Деловое общение: общая характеристика, специфические черты и формы деловой коммуникации**

Деловая коммуникация (деловое общение) — это взаимодействие людей, которое подчинено решению определенной задачи (служебной, производственной, научной, коммерческой) [12]. Характерные особенности делового общения: соблюдение иерархии, жесткая регламентация.

Иерархичность построения любой организации закрепляется отношениями подчинения, которые строятся по вертикали и горизонтали.

Жесткая регламентация нормативно закрепляет стандарт речевого общения, а также поведения в виде структуры формальных прав и обязанностей членов определённого коллектива. Речевое общение строится как обмен сведениями между сотрудниками и также подчинено совместному решению служебной задачи.

Выделим особенности делового общения:

- по форме речи: устное — письменное; диалогическое — монологическое;
- по количеству участников: межличностное — публичное;
- по отсутствию (наличию) опосредующего аппарата: непосредственное — опосредованное;
- по положению коммуникантов в пространстве: контактное — дистантное.

Виды деловой коммуникации: деловая беседа, деловой разговор по телефону, деловое совещание, пресс-конференция, деловая дискуссия, публичная речь, организации и проведения презентации, «круглые столы», брифинги и т. д.

### **1.2.1. Деловая беседа**

По определению Л. Г. Носковой, «деловая беседа — распространённый вид делового общения в диалогической устной форме» [8].

Основные функции деловой беседы:

- информирование о начале инновационных мероприятий;
- контроль и координирование начатых мероприятий;
- обмен информацией;
- поддержание деловых контактов с партнерами;
- поиски, выдвижение и оперативная разработка новых идей;
- стимулирование движения человеческой мысли в новых направлениях.

Для проведения деловой беседы необходимо: определить её стратегию и тактику, установить регламент и место проведения, определить круг проблем для обсуждения; составить список вопросов, которые необходимо задать собеседнику и т. д.

Выделяют следующие виды деловых бесед: собеседование при приеме на работу, собеседование при увольнении, проблемные и дисциплинарные беседы, телефонный разговор. Беседа при приеме на работу представ-

ляет собой своеобразное интервью. Её основная цель — оценить деловые качества поступающего. Беседа при увольнении с работы имеет две разновидности: ситуацию добровольного ухода сотрудника и ситуацию, когда работника приходится увольнять или сокращать. В ситуации добровольного ухода сотрудника необходимо выявить истинную причину увольнения. В ситуации увольнения, когда руководитель выносит порицание работнику за нарушение дисциплины, тон общения должен быть корректным, речь руководителя понятной, точной в изложении фактов, чтобы у работника не вызвать сомнений в правильности принятого решения. При увольнении в связи с сокращением должности руководитель должен аргументированно, корректно объяснить работнику причину его сокращения.

Проблемные и дисциплинарные беседы проводят с целью критической оценки работы сотрудника при возникновении сбоев в его деятельности или в связи фактами нарушения им дисциплины. В ходе подготовки проблемной беседы руководитель должен заранее получить полные сведения о сотруднике и выполняемой им работе. Желательно в такой беседе чередовать информацию критического содержания с положительной. Речь руководителя должна быть конкретной, понятной, корректной; следует критиковать выполнение задания, а не личность. Если предполагается сообщить работнику о мерах дисциплинарного характера, то решение о наказании следует выражать четко, делая акцент на понимании и правильной оценке случившегося.

Деловая беседа состоит из нескольких этапов: подготовительного, начала беседы, обсуждения проблемы, принятия решения, завершения работы. Проведение беседы предполагает подготовительный этап, начало беседы, обсуждение проблемы, принятие решения, завершение. На подготовительном этапе необходимо составить план беседы, определить время и место её проведения, подготовить необходимые материалы и документы. В начале беседы нужно установить контакт с собеседником. По мнению Л. Г. Носковой, это возможно при использовании ряда методов (табл. 4).

Таблица 4

#### Методы использования

метод снятия напряженности	использование комплиментов, шутки для установления тесного контакта с собеседником
метод «зацепки»	использование какого-либо события, сравнения, личного впечатления, анекдота или необычного вопроса, позволяющих образно представить суть проблемы, обсуждению которой должна быть посвящена беседа
метод стимулирования игры воображения	постановка в начале беседы множества вопросов проблемам, которые должны рассматриваться в ходе беседы
метод «прямого подхода»	непосредственный переход к делу — краткое сообщение о причинах, по которым назначена беседа, и быстрый переход к конкретному вопросу

В основной части беседы осуществляется сбор и оценка информации по обсуждаемой проблеме; выявляются мотивы и цели собеседника; передаётся запланированная информация. Для получения информации собеседнику задаются вопросы. Н. Г. Носкова даёт следующую классификацию вопросов (табл. 5).

## Классификация вопросов

По содержанию			
вопросы о фактах (информационные); ими начинают разговор	вопросы о мнениях	вопросы о желаниях	вопросы об установках
По функциям			
Закрытые вопросы	Для получения точной информации, т. к. ответ на них представляет собой развернутое сообщение.		
Открытые вопросы начинаются со слов <i>что, как, зачем, почему</i> .	Для прояснения сложной ситуации.		
Контрольные вопросы	Проверка достоверности; неоднократно повторяются при тестировании.		
Уточняющие вопросы	Следуют за поставленным вопросом, уточняя или перепроверяя сказанное, являются эффективным способом получения полных ответов и контролируют направленность беседы.		
Зондирующие вопросы	Цель — получить как можно больше необходимой информации о собеседнике, чтобы решить, в каком направлении действовать.		
Зеркальные вопросы	Построены на повторении ответа собеседника или на повтор ключевых слов в ответе, направлены на достижение понимания его чувств, переживаний, состояния.		
Косвенные вопросы	Используются, когда есть опасение, что на прямой вопрос человек не будет отвечать искренне; применяются и в том случае, когда спрашивающий хочет скрыть заинтересованность в чем-либо.		
Эстафетный вопрос	Используется при переходе от темы к другой и предназначен для поддержания диалога		

При завершении беседы, чтобы подчеркнуть равноправие собеседников, используют заключающие вопросы. Таким образом, каждый вопрос должен вносить вклад в обсуждение темы и содействовать решению поставленной задаче. В заключительной части беседы следует подвести итоги.

Телефонный деловой разговор — это разновидность деловой беседы, рассматривается как неотъемлемая часть в получении новой информации. Он длится в среднем от 3 до 5 минут. В этой связи требуется умение вести короткий разговор и мгновенно перестраиваться, реагируя на разных партнеров по общению и разные темы. В начале разговора следует представиться; узнать, если у собеседника время на разговор (если нет, спросить позволения перезвонить, уточнив время). Необходимо вести разговор вежливо, не возражать собеседнику, слушать его, не перебивая; терпеливо пояснять собеседнику сказанное. Употреблять короткие предложения, периодически делать паузы. В конце разговора подвести итог.

Итак, деловая беседа — один из основных видов управленческого общения, в ходе которого происходит выяснение проблемы и согласование позиций [8].

### 1.2.2. Консультирование

Консультирование является специфической формой делового общения в юридической практике.

Как правило, консультирование осуществляется практикующим юристом по широкому кругу вопросов: это гражданское право, трудовое право, финансовое право, земельное право, вопросы арбитража и т. п.

В консультировании выделяется несколько этапов (табл. 6).

Таблица 6

### Этапы консультирования

Этапы проведения консультирования	Содержание, особенности этапа
1. Выслушивание проблемы клиента, посетителя	Расположить клиента, посетителя к себе; дать возможность ему подробно и обстоятельно изложить суть проблемы; внимательно его выслушать; не обещать клиенту, посетителю невозможного, решения всех вопросов и проблем в его пользу. Необходимо показывать только реальные возможности в решении создавшейся проблемы.
2. Непосредственное, профессиональное общение	Уточнение обстоятельств дела, анализ сведений, предоставляемых клиентом, посетителем.
3. Дача разъяснений, советов, рекомендаций, ответ на вопросы клиента, посетителя	Ответ должен быть аргументированным, а совет — понятным для клиента, посетителя. Необходимо высказать свое компетентное мнение по поводу решения проблемы, руководствуясь только законом, откровенно изложить плюсы и минусы рассматриваемой ситуации, а также возможные результаты судебного рассмотрения спора. Ни при каких обстоятельствах юрист не вправе рекомендовать действия, противоречащие законным интересам клиента.

Во время консультирования необходимо убедиться, правильно ли осознает клиент возможные правовые последствия тех или иных действий, основанных на полученной консультации; удостовериться в том, что клиент понял юриста именно так, как тот его консультировал, а не так, как хотелось бы клиенту. В том случае, если клиент не понял или неправильно понял полученные рекомендации, необходимо продолжить разъяснительную работу или назначить повторную консультацию.

Юрист обязан соблюдать профессиональную этику — не разглашать сведения, полученные им в ходе консультирования, сохранять конфиденциальность разговора с клиентом.

### 1.2.3. Деловое совещание

По определению Л. Г. Носковой, «деловое совещание — это форма организованного, целенаправленного взаимодействия руководителя с коллективом посредством обмена мнениями для ускорения процесса принятия решений и повышения их обоснованности; для эффективного обмена опытом; для быстрого доведения конкретных задач до исполнителя, для эмоционального воздействия на сотрудников организации» [8].

Для проведения совещания необходимо составить повестку заседания, в которой содержится следующая информация: тема совещания; перечень обсуждаемых вопросов; время; место; фамилии и должности докладчиков; вре-

мя, отведенное на каждый вопрос; место, где можно ознакомиться с материалами по каждому вопросу.

Совещания целесообразно проводить в определенный день недели (кроме экстренных заседаний), желательно во второй его половине. Совещание должно начинаться в точно назначенное время. Длительность совещания не должна превышать двух часов. В начале совещания руководитель должен уточнить повестку дня, сообщить о регламенте; назначить ответственного за ведение протокола. В ходе совещания руководитель регулирует направленность и деловитость выступлений. Если во время выступления используется критика, то он вправе требовать её конструктивности. Подводя итоги совещания, руководитель должен обобщить сказанное, сформулировать выводы, определить задачи на будущее.

Таблица 7

### Классификация деловых совещаний

1. Принадлежность к сфере общественной жизни	Деловые административные, научные или научно-технические (семинары, симпозиумы, конференции, съезды), собрания и заседания политических, профсоюзных организаций, объединенные совещания
2. Масштабы привлечения участников	Международные, республиканские, отраслевые, региональные, областные, городские, районные, внутренние
3. Периодичность проведения	Регулярные, постоянно действующие
4. Место проведения	Местные, выездные
5. Количество участников	В узком составе (до 5 человек), расширенном составе (до 20 человек), представительные (более 20 человек)
6. Основная задача совещания	Инструктивные, оперативные, проблемные. Инструктивные: на них доводятся решения, принятые руководителем, распределяются задачи, проводится инструктаж по их выполнению, разъясняются вопросы, определяются сроки и способы выполнения поручений. Оперативные: проводятся регулярно, в одно время, имеют список постоянных участников; посвящаются решению неотложных задач, информации о текущем состоянии дел. Проблемы: проводятся для решения определенной задачи (проблемы); проводятся по мере необходимости.
7. По форме проведения	Дискуссия как обмен мнениями по определенному вопросу

## РАЗДЕЛ 2. ПРОФЕССИОНАЛЬНО ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ТЕКСТЫ, УПРАЖНЕНИЯ ДЛЯ РЕДАКТИРОВАНИЯ И АНАЛИЗА

### Практические задания

**Задание 1.** Прочитайте «Правила общения сотрудника ОВД при работе с гражданами». Дополните их.

Концентрируйте внимание на говорящем, его сообщении.

Уточняйте, правильно ли вы поняли как общее содержание принимаемой информации, так и её детали.

Сообщайте собеседнику в перефразированной форме смысл принятой информации.

В процессе приема информации не перебивайте, говорящего, не давайте советы, не критикуйте, не подводите итогов, не отвлекайтесь на подготовку ответа. Это можно сделать после получения информации и её уточнения.

Добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли. Соблюдайте последовательность сообщения информации. Не убедившись в точности принятой собеседником информации, не переходите к новым сообщениям.

Поддерживайте атмосферу доверия, взаимного уважения, проявляйте сочувствие к собеседнику.

Используйте невербальные средства коммуникации: частый контакт глаз, кивание головы в знак понимания и другие располагающие к конструктивному диалогу приемы.

**Задание 2.** Прочитайте фрагмент текста «Цена слова». Проведите воспитательную беседу с подростками на тему «Правовая ответственность за нарушение этики культуры речи».

Оскорбление, т. е. унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме, рассматривается как противоправное деяние (статья 5.61 КоАП). В научной практике принято выделять определенные ряды слов литературного и разговорного языка, использование которых в отношении определенного лица (прежде всего физического), как правило, является оскорбительным. Это:

1) слова и выражения, обозначающие антиобщественную, социально осуждаемую деятельность: *мошенник, жулик, проститутка*;

2) слова с ярко выраженной негативной оценкой, фактически составляющей их основной смысл, также обозначающие социально осуждаемую деятельность или позицию характеризуемого: *расист, двурушник, предатель*;

3) названия некоторых профессий, употребляемые в переносном значении: *палач, мясник*;

4) зоосемантические метафоры, отсылающие к названиям животных и подчеркивающие какие-либо отрицательные свойства человека: нечистоплотность или неблагодарность (*свинья*), глупость (*осел*), неповоротливость, неуклюжесть (*корова*) и т. п.;

5) глаголы с осуждающим значением или прямой негативной оценкой:

*воровать, ханнуть;*

б) слова, содержащие экспрессивную негативную оценку поведения человека, свойств его личности и т. п., без отношения к указанию на конкретную деятельность или позицию: *негодяй, мерзавец, хам;*

7) эвфемизмы для слов первого разряда, сохраняющие, тем не менее, их негативно-оценочный характер: *женщина легкого поведения, интердевочка;*

8) специальные негативно-оценочные каламбурные образования: *коммуняки, дерьмократы*<sup>3</sup>.

Кроме того, оскорбительным, как правило, является использование в качестве характеристик лица нецензурных слов: ругательная нелитературная лексика, чаще всего взятая из жаргонов и диалектов, обценная лексика (мат), грубо-просторечная лексика, входящая в состав литературного языка, литературные, но ненормативные слова и выражения. Что касается обценной лексики, то можно назвать несколько функций того, что в обыденном языке мы называем не по-научному «матерщиной». Главная функция мата — оскорбить, унижить, опорочить адресата речи. Далее — сигнализировать о принадлежности говорящего к «своим»; продемонстрировать собеседнику свою реакцию на систему тоталитарных запретов; показать, каким свободным, раскованным, «крутым» является говорящий; сделать речь более эмоциональной; разрядить свое психологическое напряжение и некоторые другие функции.

### **Задание 3.**

*Прочитайте статью И. А. Стернина «Способы речевого воздействия на личность». Проанализируйте, какие способы речевого воздействия уместны в профессиональном общении сотрудников органов внутренних дел, приведите примеры их использования.*

Задача речевого воздействия — при помощи речи изменить поведение или мнение собеседника либо собеседников в необходимом говорящему направлении. Существуют следующие основные способы речевого воздействия.

1. Доказывание. Доказывать — это приводить аргументы, подтверждающие правильность какого-либо тезиса. При доказывании аргументы приводятся в системе, продуманно, в соответствии с законами логики. Доказывание — это логический путь речевого воздействия, обращение к логике мышления человека. Оно хорошо действует на человека с логическим мышлением, но характерно не для всех (далеко не все мыслят строго логически — есть данные, что таких людей всего 2 %) и не всегда (во многих коммуникативных ситуациях эмоции общающихся полностью подавляют их логику).

2. Убеждение. Убеждать — это вселять в собеседника уверенность, что истина доказана, тезис установлен. В убеждении используются и логика, и обязательно эмоция, эмоциональное давление. Убеждаем мы примерно так: *Во-первых... Во-вторых... Поверь, так оно и есть! Это действительно так! И другие так думают. Я это точно знаю! Ну почему ты не веришь? Поверь мне, это действительно так...* и т. д. Убеждая, мы стараемся фактически навязать свою точку зрения собеседнику.

---

<sup>3</sup> *Галяшина Е. И.* Использование специальных лингвистических знаний в судопроизводстве // Цена слова. Из практики лингвистических экспертиз текстов СМИ в судебных процессах по защите чести, достоинства и деловой репутации. — М.: Галерея, 2002.

3. Уговаривание. Уговаривать — это преимущественно эмоционально побуждать собеседника отказаться от его точки зрения и принять точку зрения уговаривающего. Уговаривание всегда осуществляется очень эмоционально, интенсивно, используются личные мотивы. Оно основано на длительности настаивания на просьбе, многократном повторе просьбы или предложения: *Ну пожалуйста... ну сделай это для меня... ну что тебе стоит... я буду очень тебе благодарен... я тебе тоже сделаю такое одолжение, если ты попросишь когда-нибудь... ну что тебе стоит... ну пожалуйста... ну очень прошу...*

Уговаривание эффективно в ситуации эмоционального возбуждения, когда собеседник в равной степени может выполнить просьбу, а может и не выполнить. В серьезных вопросах уговаривание обычно не помогает.

4. Клянченье. Клянчить — это эмоционально просить, используя простой многократный повтор просьбы. Клянчит ребенок у мамы: *Ну купи... ну купи... ну купи... ну пожалуйста... ну купи...*

5. Внушение. Внушать — это побуждать собеседника просто поверить вам, принять на веру то, что вы ему говорите — без обдумывания, без критического осмысления. Внушение основано на сильном психологическом, эмоциональном давлении, часто — на авторитете собеседника. Сильные, волевые, авторитетные личности, харизматические типы (напр., Сталин) могли внушить людям практически что угодно. Очень внушаемы дети по отношению ко взрослым, часто внушаемы девушки, молодые женщины по отношению к грубым и решительным мужчинам.

6. Просьба. Просить — это побуждать собеседника сделать что-либо в интересах говорящего, руководствуясь положительным отношением к говорящему, откликаясь на его потребность. Эффективность просьбы несравненно выше, чем приказа, но существуют многочисленные коммуникативные барьеры, ограничивающие применимость просьбы в связи со статусом адресата, характером просьбы, её объемом, нравственным статусом просьбы и т. д. Кроме того, на просьбу существует много возможностей отказа.

7. Приказ. Приказать — это побудить человека выполнить что-либо в силу его зависимого должностного, социального и т. д. положения без какого-либо объяснения или мотивировки распоряжения. Приказ эффективен в отношении подчиненных, младших, нижестоящих в социальной иерархии, но неэффективен в отношении равных или вышестоящих. Приказ психологически негативно воспринимается большинством людей.

8. Принуждение. Принудить — значит заставить человека сделать что-либо против его воли. Принуждение основывается обычно на грубом нажиме, вербальной агрессии, апелляции к тяжелым последствиям для собеседника либо на прямой демонстрации грубой силы, угрозах: *Кошелек или жизнь.*

Важным теоретическим разграничением в науке о речевом воздействии является разграничение речевого воздействия и манипулирования. Речевое воздействие — это воздействие на человека при помощи речи с целью убедить его сознательно принять нашу точку зрения, сознательно принять решение о каком-либо действии, передаче информации и т. д.

Манипулирование — это воздействие на человека с целью побудить его сделать что-либо (сообщить информацию, совершить поступок, изменить свое

поведение и т. д.) неосознанно или вопреки его собственному желанию, мнению, первоначальному намерению. Манипуляция как тип речевого воздействия не может рассматриваться в качестве «ругательного слова» или морально осуждаемого способа речевого воздействия. Это вполне законное средство речевого воздействия<sup>4</sup>.

**Задание 4.** Прочитайте фрагмент текста-диалога, записанного на основе видеороликов из Интернета. Озаглавьте речевую ситуацию в соответствии со структурой и содержанием текста. Определите форму общения (монолог, диалог, полилог); докажите свой выбор. Укажите этикетную формулу приветствия, чем она отличается от общелитературной нормы приветствия? Дайте анализ выделенным выражениям и выполните правку.

#### Ситуация 1<sup>5</sup>

*Инспектор:* Добре!

*Водитель:* Добре!

*Инспектор:* Профилактика, а также операция «Нетрезвый водитель».

*Водитель:* Причина остановки вообще.

*Инспектор:* Я еще раз вам говорю: операция проводится. Набирайте телефон 268-XXX-XXX дежурной части. Н... моя фамилия. **Знают все!**

*Водитель:* Можно ваше удостоверение?

*Инспектор:* **Не вопрос! Все ради Вас!** [6]

**Задание 5.** Прочитайте фрагмент текста-диалога, записанного на основе видеороликов из интернета. Озаглавьте речевую ситуацию в соответствии со структурой и содержанием текста. Подчеркните слова и выражения, отражающие конфликтную ситуацию между участниками разговора (выражения-угрозы, слова-жаргоны и др.). Замените языковые средства в репликах инспектора, оставив без изменения реплики водителя.

#### Ситуация 2<sup>6</sup>

*Водитель:* Чё-то много текста, капитан!

*Инспектор:* А чё такое?

*Водитель:* Проверь!

*Инспектор:* Чё случилось, Олег Владимирович?

*Водитель:* Ничё, ничё.

*Инспектор:* Дома базарить будешь!

*Водитель:* Слушай, ты!

*Инспектор:* Тыкалка отвалится!

*Водитель:* Дома — это где?

*Инспектор:* Дома, я говорю.

*Водитель:* Капитан, чё так борзо?

---

<sup>4</sup> Стернин И. А. Практическая риторика: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / И. А. Стернин. — 5-е изд., стер. — М.: Изд. центр «Академия», 2008. — 272 с.

<sup>5</sup> Мистер «Не Вопрос», или операция «Нетрезвый водитель» [Электронный ресурс]. — URL: <https://www.youtube.com/watch?v=cswnev19LaA> (дата обращения: 30.7.2019).

<sup>6</sup> Жесткий разговор ГАИ [Электронный ресурс]. — URL: [https://www.youtube.com/results?search\\_query=www.goutnbe.com%2Fwateh%3Fv%3DElykbnFLSrI](https://www.youtube.com/results?search_query=www.goutnbe.com%2Fwateh%3Fv%3DElykbnFLSrI) (дата обращения 29.07.2019).

*Инспектор:* Да потому.

*Водитель:* Непуганые что ли?

*Инспектор:* Непуганые! [1]

**Задание 6.** Прочитайте фрагмент текста-диалога, записанного на основе видеороликов из интернета. Озаглавьте речевую ситуацию в соответствии со структурой и содержанием текста. Укажите ошибки в речи участников диалога, квалифицируйте их. Исправьте во фрагменте текста-диалога реплики инспектора, учитывая выделенные нарушения в речи.

#### Ситуация 3<sup>7</sup>

*Инспектор:* Видеосъемку прекратите.

*Водитель:* Не прекращу. Я отказываюсь!

*Инспектор:* Прекратите.

*Водитель:* Я не выполняю незаконных действий.

*Инспектор:* Вы выполняете сейчас незаконные действия. Вы понимаете?

*Водитель:* Вы понимаете, что вы сейчас себе наделаете?

*Инспектор:* Я понимаю, что я сейчас себе наделаю.

*Водитель:* Перед вами...

*Инспектор (перебивая водителя):* Я еще раз вам объясняю...

*Водитель (перебивая инспектора):* Так, минуточку. Не превышайте голос!

*Инспектор:* Я голос ни в коем случае не превышаю. Вот мое служебное удостоверение [9].

**Задание 7.** Прочитайте фрагмент текста-диалога, записанного на основе видеороликов из Интернета. Озаглавьте речевую ситуацию в соответствии со структурой и содержанием текста. Укажите ошибки в речи инспектора, исправьте их.

#### Ситуация 4<sup>8</sup>

*Водитель:* Если я не пью, блин. Чё?

*Инспектор:* А мы вам разве чё-то предъявили?

*Водитель:* Пишите-пишите.

*Инспектор:* Мы чувствуем запах. Все [13].

**Задание 8.** Какой стиль общения (поддерживающий или неподдерживающий) продемонстрирован в диалоге учительницы литературы Светланы Михайловны с молодой преподавательницей английского языка Наташей? Укажите речевые приёмы, позволяющие определить её стиль.

Светлана Михайловна говорила с Наташей грубовато-ласково:

— Ну что такое стряслось? Нет, ты плечами не пожимай, ты мне глаза покажи... Вот так. И рассказывай. Ты обижаешься, что я говорю «ты»?

— Нет.

---

<sup>7</sup> Опасно настроенный ИДПС атакует! [Электронный ресурс]. — URL: <https://yandex.ru/video/search?text=Qt4ahmSLrA&from=tabbar> (дата обращения: 29.07.2019).

<sup>8</sup> Развод инспекторами ДПС на алкотестер [Электронный ресурс]. — URL: [https://www.youtube.com/watch?v=Dd\\_xq7A-294](https://www.youtube.com/watch?v=Dd_xq7A-294) (дата обращения: 29.07.2019).

— Ещё бы! Здесь теперь твой дом — отсюда вышла, сюда пришла, так что обособляться некрасиво...

— Я не обособляюсь.

— Вот и правильно! Раиса Пална, а вы, что ищете? Транспортир? На шкафу.

И опять к Наташе:

— А чего бледненькая? С женихом поссорила? А кстати: неужели у вас ничем не кончилось? Ну, с Борей, я имею в виду...

— Ничем...

### **Задание 9.**

*Тест «Проверьте свою способность слушать и анализировать»*

Прослушайте текст один раз и оцените следующие за ним утверждения как истинные или ложные.

### ТЕКСТ

Торговец только что выключил свет в магазине, когда появился какой-то человек и потребовал денег. Владелец открыл кассу. Содержимое кассы было собрано, и грабитель поспешно скрылся. Полицейский был извещён незамедлительно.

1. Человек появился сразу после того, как владелец выключил свет в магазине.

2. Грабитель не требовал денег.

3. Владелец магазина собрал содержимое кассы.

4. В кассе были деньги, но не сказано, сколько.

5. Грабитель потребовал деньги торговца.

6. В событиях принимали участие три человека: владелец магазина, человек, который потребовал денег, и полицейский.

Ответы на тест «Проверьте свою способность слушать и анализировать».

1. Ложно, т. к. «торговец» не обязательно «владелец магазина».

2. Истинно, т. к. не сказано, что «человек, который потребовал денег» и «грабитель, который поспешно скрылся», — одно и то же лицо.

3. Ложно, т. к. не сказано, кто именно собрал содержимое кассы.

4. Ложно, т. к. «содержимое» — не обязательно деньги.

5. Ложно, т. к. «торговец» не обязательно «владелец магазина».

6. Ложно, т. к. полицейский был извещён только после грабежа.

**Задание 10.** *Познакомьтесь с рекомендациями, как надо и как не надо слушать, сформулированными английским психологом И. Атватером в книге «Я Вас слушаю...» Проанализируйте, какие рекомендации чаще всего нарушаются в процессе общения.*

Не принимайте молчание за внимание. Если собеседник молчит, то это не означает, что он слушает. Он может быть погружён в собственные мысли.

Будьте физически внимательными. Повернитесь лицом к говорящему. Поддерживайте с ним визуальный контакт. Убедитесь в том, что ваша поза и жесты говорят о том, что вы слушаете.

Не притворяйтесь, что слушаете. Это бесполезно, как бы вы ни притво-

рялись, отсутствие интереса и скука неминуемо проявятся в выражении лица или жестах.

Дайте собеседнику время высказаться. Сосредоточьтесь на том, что он говорит. Старайтесь понять не только смысл слов, но и чувства собеседника.

Не перебивайте без надобности. Большинство из нас в социальном общении перебивает друг друга, делая это подчас неосознанно.

Если вам необходимо перебить кого-нибудь в серьёзной беседе, помогите затем восстановить прерванный вами ход мыслей собеседника.

Не делайте поспешных выводов. Это один из главных барьеров эффективного общения. Воздержитесь от оценок и постарайтесь понять точку зрения собеседника или ход его мыслей до конца.

Не будьте излишне чувствительными к эмоциональным словам. Слушая сильно взволнованного собеседника, будьте осторожны и не поддавайтесь воздействию его чувств, иначе можно пропустить смысл сообщения.

Если собеседник уже высказался, повторите главные пункты его монолога своими словами и поинтересуйтесь, то ли он имел в виду. Это гарантирует вас от любых неясностей и недопонимания.

Не заостряйте внимание на разговорных особенностях собеседника.

**Задание 11.** *Выскажите своё суждение по какому-либо вопросу, попросите собеседника перефразировать ваше сообщение, убедитесь в том, что он правильно вас понял. Затем поменяйтесь ролями.*

**Задание 12.** *Определите виды рефлексивного слушания.*

— «Вашими основными идеями, как я понял, являются...»;

— «Я не понимаю, что вы имеете в виду»;

— «Другими словами, вы считаете...»;

— «Мне кажется, что вы чувствуете...»;

— «Это все, что вы хотели сказать?»;

— «Не повторите ли ещё раз».

**Задание 13.** *Заполните таблицу. Расскажите по таблице: для чего и как я слушаю, как я могу оценить своё слушание. Возможно, такое начало «Я слушаю для того, чтобы...».*

Слушаю (Как?)	Оцениваю (Для чего?)	Понял (нет, да)	Интересно (да, нет)

**Задание 14.** *Проанализируйте перечисленные характеристики хорошего и плохого слушателя (данные в случайном порядке):*

- 1) экономит время, слушая рационально;
- 2) получает как вербальную, так и невербальную информацию;
- 3) рассматривает саму тему как скучную и неинтересную;
- 4) считает, что хранит композицию выступления в голове;
- 5) работает, чтобы улучшить коммуникативные навыки;
- 6) тратит время на обдумывание посторонних тем;
- 7) не хочет концентрироваться на трудных моментах;
- 8) помогает оратору;

- 9) внутренне реагирует на любое эмоциональное выражение;
- 10) сосредоточен и терпелив, не перебивает оратора;
- 11) избегает ненужного несогласия, непонимания и повторений;
- 12) расслабляется, позволяя себе отвлекаться;
- 13) видит, чувствует и слышит;
- 14) улавливает голые факты и не понимает главной идеи;
- 15) терпим к идеям, не совпадающим с его собственными;
- 16) считает скучным внимательно слушать;
- 17) отвлекается на критику оратора;
- 18) пытается осмыслить недопонятое;
- 19) способен абстрагироваться от визуальных и эмоциональных факторов;
- 20) слишком возбуждён и часто отвлекается.

Заполните следующую таблицу.

Хороший слушатель	Плохой слушатель

**Задание 15.** Подумайте, о чём свидетельствуют следующие невербальные средства:

- 1) слишком усердная жестикация;
- 2) мимика более выразительная, чем обычно;
- 3) голос повышен;
- 4) речь замедленная или, наоборот, слишком быстрая, неразборчивая;
- 5) взгляд направлен в одну точку;
- 6) нервные зевки, покашливание.

**Задание 16.** Замените слова эвфемизмами.

Бездарь, мямля, халтура, подлец, чушь, дылда, жмот, вранье.

**Задание 17.** Выразите несогласие со следующими суждениями в корректной форме.

1. На празднике было скучно.
2. Это очень интересная книга.
3. Можно обойтись без занятий спортом.
4. Заработать много денег очень легко.

**Задание 18.** Опишите, как выглядят позы: нерешительности; самодовольства; готовности к конструктивному диалогу, обсуждению конкретной проблемы; готовности слушать собеседника.

**Задание 19.** Определите значения следующих фразеологизмов. Какие нарушения норм речевого этикета в них отражены? Приведите примеры речевых ситуаций, в которых могут использоваться данные выражения.

Без ножа зарезать; беречь раны; бросить камнем в чей-то огород; вгонять в краску; распускать язык; совать нос в чужие дела; далеко заходить; иметь длинный язык; задеть за живое; лезть в душу; перегнуть палку; хватить через край; иметь язык без костей.

**Задание 20.** Как вы понимаете смысл следующих изречений? Подготовьте краткое сообщение по одному из них.

1. «Вежливость ничего не стоит, но приносит много» (М. Монтегю).
2. «Быть грубым — значит, забыть собственное достоинство» (Н. Г. Чернышевский).
3. «Будь вежлив со всеми, общителен со многими, фамильярен с некоторыми» (Б. Франклин).
4. «Будь со всеми обходителен, но никак не запанибрата» (В. Шекспир).
5. «Никакая причина не извиняет невежливости» (Т. Г. Шевченко).

**Задание 21.** *Допишите требования, предъявляемые к речевой коммуникации в деловой среде.*

Делайте сообщение понятным и доступным для восприятия разными группами работников: находите конкретные иллюстрации общих понятий, развивайте общую идею, используя яркие примеры.

**Задание 22.** *Используя речевые конструкции, подготовьте в парах деловую беседу.*

<i>Выражения, использующиеся при начале проведения деловой беседы</i>	Нам необходимо обсудить следующие вопросы. Мне хотелось бы начать наш разговор с... Сегодня актуальной, важной является проблема... Прежде всего нужно обсудить...
<i>Выражение сомнения и несогласия</i>	Мне не совсем понятно решение проблемы. Я не согласен с вашей точкой зрения. Я хотел бы пояснить данный вопрос и предложить свое решение проблемы. Мне хотелось бы вернуться к обсуждению этого вопроса с иных позиций. Мы не удовлетворены предложенными условиями. В принципе, мы согласны с большинством условий, но у нас есть замечания.
<i>Выражение одобрения, согласия</i>	Ваши условия нас устраивают. Это неплохое решение проблемы. Мое мнение полностью совпадает с вашим мнением. Я разделяю вашу точку зрения. Мы ценим вашу позицию. Буду счастлив, рад работать с вами в дальнейшем.
<i>Выражение несогласия</i>	В целом мы согласны с вами, но некоторые пункты требуют дальнейшего рассмотрения. Я ценю ваши усилия, но принять предложение не могу. Мы вынуждены отказаться от вашего предложения. К сожалению, мы не можем принять ваши условия.
<i>Выражение благодарности</i>	Благодарю вас за внимание. Мы высоко ценим ваши усилия и вклад. Примите, пожалуйста, нашу искреннюю благодарность. Мы благодарны.
<i>Завершение беседы</i>	Нам нужно подвести итоги. В заключение беседы хотелось бы... Мне кажется, проблему можно считать решенной. Позвольте от лица руководства поблагодарить вас и выразить надежду на дальнейшее сотрудничество. Вы будете довольны принятым решением.

**Задание 23.** *Объясните пословицы и поговорки. Какие из них уместны в деловом общении? Аргументируйте свой ответ.*

Держать марку. В чужой монастырь со своим уставом не ходят. Выносить сор из избы. Наступать на хвост.

**Задание 24.** *Разбейтесь на пары. Распределите роли: начальник — подчинённый, преподаватель — студент, читатель — библиотекарь.*

Задача: провести дисциплинарную беседу, провести консультацию, обратиться за консультацией, провести беседу при приёме на работу.

**Задание 25.** *Какие из известных типов вопросов будут наиболее эффективными в следующих случаях?*

Опрос общественного мнения о политических лидерах, вызывающих наибольшее доверие.

Проведение беседы при приёме на работу с крайне застенчивым претендентом.

Стремление научного руководителя помочь аспиранту в составлении индивидуального плана исследовательской работы.

Желание руководителя понять действительные причины конфликта между его подчинёнными.

**Задание 26.** *Познакомьтесь с методами, используемыми при начале беседы. Используя данные методы, подготовьте в парах деловую беседу.*

Методы, используемые при начале беседы:

— метод снятия напряжённости: использование теплых слов, личного обращения, комплиментов, шутки для установления более тесного контакта с собеседником;

— метод «зацепки»: использование какого-либо события, сравнения, личного впечатления, анекдота или необычного вопроса, позволяющих образно представить суть проблемы, обсуждению которой должна быть посвящена беседа;

— метод стимулирования игры воображения: постановка в начале беседы множества вопросов по ряду проблем, которые должны рассматриваться в ходе беседы;

— метод «прямого подхода»: непосредственный переход к делу без какого-либо обсуждения — краткое сообщение о причинах, по которым назначена беседа, и быстрый переход к конкретному вопросу.

**Задание 27.** *Сравните два приведённых ниже текста заявлений об отпуске — устный и письменный. Одинаково ли их содержание? Какие особенности служебно-деловых отношений нашли в них проявление?*

1. — Слушай, а что если я сейчас отдыхать поеду? Отпустишь?

— Пиши заявление.

— Дней на десять, а?

— Неделя максимум.

2. «Прошу разрешить мне отпуск без сохранения денежного содержания на семь рабочих дней».

**Задание 28.** *Прочитайте отрывок из повести Л. Словина «Подставное лицо». Можно ли разговор между оперативным сотрудником полиции Денисовым и дежурной по камере хранения рассматривать как деловую беседу? Каковы существенные характеристики деловой беседы?*

— Вчера была выемка вещей из ячеек? — спросил Денисов.

— А как же!

— Ячеек освободили много?

— Полно...

— А из восьмьсот девяносто шестой изымали?

— Сейчас, — дежурная достала из висевшего над головой шкафчика растрёпанную книгу. — Точно, изымали...

— Что там лежало, в ячейке?

— Портфель и целлофановый пакет.

Женщина собралась захлопнуть книгу, но Денисов спросил:

— Посмотрите, шифр записан? На какой тогда была закрыта ячейка? Палец дежурной скользил по строчкам.

— Когда изымаем, шифр обязательно указываем, — она поправила очки. — Пожалуйста... Шифр «Б-042».

**Задание 29.** *Прочитайте правила, обеспечивающие успешное проведение совещания. Назовите два пропущенных правила.*

1. Начинать работу в точно назначенное время, объявлять повестку дня, предмет. Цели совещания, представить участников совещания.
2. Периодически обобщать уже достигнутое, чётко формулировать задачи, которые ещё предстоит решить, выяснить все недоразумения, возникающие между участниками совещания.
3. В завершении совещания обобщить результаты, сформулировать задачи, указать лиц, ответственных за исполнение, поблагодарить всех участников.

**Задание 30.** *Используя речевые конструкции, подготовьте в группах деловое совещание.*

Речевые конструкции, используемые при проведении делового совещания	Нам необходимо обсудить следующие вопросы. Мне хотелось бы начать наш разговор с... Сегодня актуальной, важной является проблема... Прежде всего нужно обсудить...
Выражение сомнения и несогласия	Мне не совсем понятно решение проблемы. Я не согласен с вашей точкой зрения. Я хотел бы пояснить данный вопрос и предложить свое решение проблемы. Мне хотелось бы вернуться к обсуждению этого вопроса, пункта договора с иных позиций. Мы не удовлетворены предложенными условиями. В принципе, мы согласны с большинством условий, но у нас есть замечания.
Выражение одобрения, согласия	Ваши условия нас устраивают. Это неплохое решение проблемы. Мое мнение полностью совпадает с вашим. Я разделяю вашу точку зрения. Мы ценим вашу позицию. Буду счастлив, рад работать с вами над новым проектом.
Выражение несогласия	В целом мы согласны с вами, но некоторые пункты требуют дальнейшего рассмотрения. Я ценю ваши усилия, но при-

	нять предложение не могу. Мы вынуждены отказаться от вашего предложения. К сожалению, мы не можем принять ваши условия.
Выражение благодарности	Благодарю вас за внимание. Мы высоко ценим ваши усилия и вклад. Примите, пожалуйста, нашу искреннюю благодарность. Мы благодарны.
Завершение совещания	Нам нужно подвести итоги. В заключение беседы хотелось бы... Мне кажется, проблему можно считать решенной. Позвольте от лица фирмы поблагодарить вас и выразить надежду на дальнейшее сотрудничество. Вы будете довольны принятым решением.

**Задание 31.** *Запишите словосочетания, положительно характеризующие действия ведущего совещание (напр.: не навязывает своё мнение, свою оценку).*

**Задание 32.** *Выпишите словосочетания и слова, называющие речевые действия ведущего собрания, совещания.*

Получать информацию о деятельности организации; слушать выступления; больше слушать — меньше говорить самому; следить за соответствием теме задачам собрания, дискуссии; поддерживать и фиксировать конструктивные предложения, активизировать пассивных участников; получать представления о психологическом климате в коллективе, о взаимоотношениях членов коллектива, о личных особенностях некоторых из них; следить за регламентом, подытожить результаты обсуждения; корректно реагировать на выпады, насмешки, угрозы; записывать новые факты; фиксировать оригинальные суждения; спокойно выслушивать противоречивые мнения; записывать главное для заключительного слова и принятия решения; вежливо останавливать любящих поговорить, повторять уже сказанное; говорить аргументированно; приводить в речи примеры из жизни, художественной литературы; уверенно оперировать статистическими данными.

**Задание 33.** *Разбейтесь на пары. Распределите роли.*

Задача: передать информацию при телефонном разговоре. При разговоре по телефону помните о телефонном этикете!

*Звонят вам, вы берете трубку:*

1. Отдел кадров ... Добрый день!
2. Отдел кадров ..., начальник отдела Петров П. П.

*Абонент не представился*

1. Представьтесь, пожалуйста.
2. Как вас представить?
3. По какому вопросу вы звоните?

*Звоните вы:*

Добрый день! Петров П. П. — начальник отдела кадров... Мне поручено

выяснить (решить)...

Я хотел бы...

*Прощание*

Спасибо за информацию. Всего доброго.

Благодарю вас. До свидания.

**Задание 34.** *(Выполняется в парах). Выберите актуальную для вас тему и проведите консультирование, изменяя параметры отношений собеседников (доброжелательные, настороженные, агрессивные, сдержанные, рациональные и т. д.).*

**Задание 35.** *Проведите игру в парах «Модели поведения в конфликте»*

Инструкция ведущему: «Кто из нас не попадал в сложную неординарную ситуацию? Как выйти из нее с наименьшими потерями? Как помочь разрешить конфликт? Существуют различные модели поведения в конфликте, например, уверенное, неуверенное и агрессивное поведение в общении. Сейчас мы будем играть с вами парами, вы — двое конфликтующих, вам необходимо продемонстрировать один из этих трех видов поведения. Все участники группы по очереди принимают участие в конфликтных ситуациях. Перед началом ответа один из участников объявляет, какое именно поведение будет сыграно. Необходимо, чтобы тон голоса, поза, выражение лица соответствовали словам. Конфликтная ситуация следующая...». Преподаватель выбирает тему конфликта из следующего перечня:

- Друг забыл вернуть книгу, которая вам нужна.
- Собеседник занимает вас разговором, а вам необходимо уйти.
- Вы делаете замечание подчиненному за его опоздание на работу.
- Вам возвращают из химчистки пальто с большим пятном.
- Вы ловите взгляд привлекательного мужчины (женщины). Знаете, что он (она) интересуется вами. Вы подходите и ...
- Люди, сидящие сзади вас в кинотеатре, мешают вам громким разговором.
- Вас останавливают на улице и настойчиво предлагают товар, который вам не нужен.
- Друг просит одолжить вашу новую куртку, а вы опасаетесь, что он её порвет или испачкает.
- Вы узнаете, что ваш друг рассказал в компании факты из вашей личной жизни, которые были ему доверены как тайна.
- Вы заняли крупную сумму своему коллеге, но уже полгода он вам её не отдает. Вы встречаете его и ...

Последовательно отрабатываются три стратегии общения: 1) агрессивная; 2) неуверенная; 3) уверенная. Формируется вариативная позиция в коммуникации. Например, ответы участников тренинга в первой ситуации могут звучать следующим образом:

- 1) агрессивный тип коммуникации: «Черт побери, я знал, что тебе нельзя доверять, когда ты обещал, что вернешь книгу вовремя»;

2) неуверенный тип коммуникации: «Я знаю, что надоедаю тебе, но, как ты думаешь, не сможешь ли ты вернуть книгу в ближайшее время?»;

3) уверенный тип коммуникации: «Я считал, что мы договорились, когда ты обещал вернуть мне книгу сегодня. Буду признателен, если ты принесешь её не позднее пятницы».

Рефлексия: после игры проводится обсуждение по вопросам: можно ли считать данный ответ уверенным (неуверенным, агрессивным)? Какая модель поведения является наиболее успешной?

**Задание 36.** Прочитайте статью «Приёмы управления аудиторией». Какие из указанных приёмов можно использовать в начале речи, и какие в её заключении? Обоснуйте своё мнение.

*Прием сопереживания* — оратор выражает свое сочувствие слушателям по поводу каких-либо событий, переживает вместе с ними определенное душевное состояние.

*Прием соучастия* — оратор ссылается на совместное участие со слушателями в каких-то мероприятиях, вспоминает о тех или иных эпизодах.

*Апелляция к речи предыдущего оратора* — выступающий соглашается или не соглашается с мнением предыдущего оратора по обсуждаемому вопросу, цитирует его, обыгрывает его слова и выражения и т. п.

*Апелляция к событиям* — оратор обращается к известным или неизвестным событиям, имеющим определенную значимость для аудитории, помогающим осмыслить суть рассматриваемой проблемы.

*Апелляция к погодным условиям* — оратор, говоря о каких-то событиях, ссылается на дождливый или солнечный день, ветреную или тихую погоду и т. п., усиливая эффект своей речи. Например, «Даже природа радуется (скорбит) вместе с нами...».

*Ссылка на авторитеты или известные источники* — оратор, чтобы подкрепить свою позицию, сделать её более убедительной, приводит слова крупных ученых, видных государственных, политических и общественных деятелей, ссылается на известные научные труды, популярные газеты и журналы, мнения авторитетных деятелей литературы и искусства и др.

*Апелляция к интересам аудитории* — оратор, рассматривая тот или иной вопрос, подчеркивает актуальность, значимость данной проблемы для слушателей, говорит о практической направленности принимаемых решений, о важности приобретения соответствующих знаний, навыков и умений и т. п.

*Апелляция к личности оратора* — оратор при обсуждении каких-либо вопросов обращается к своему собственному опыту, приводит случаи из своей жизни, говорит о своем восприятии тех или иных событий.

*Софизмы* — представляют собой рассуждения, которые по форме кажутся логически правильными, но содержат скрытую логическую ошибку.

*Парадоксы* — представляют собой мнения, суждения, которые резко расходятся с общепринятыми, устоявшимися мнениями или отрицают то, что представляется безусловно правильным. (Напр., афоризм «Люди жестоки,

но человек добр»).

*Уловки* — это разнообразные приёмы речи, письма, речевого взаимодействия людей, которые позволяют говорящему во время развития речевой ситуации облегчить, упростить для себя процедуру утверждения в сознании слушателя своего тезиса и одновременно затруднить все эти операции для слушателя в отношении говорящего.

**Задание 37.** Прочитайте статью «Лексико-синтаксические приёмы установления контакта с аудиторией». Какие из указанных приёмов можно использовать в начале речи, и какие в её заключении? Обоснуйте своё мнение.

Для современной ораторской речи является характерным сочетание логико-аналитических и эмоционально-образных языковых средств.

Практика выступления лучших ораторов показывает, что сухое деловое выступление, сводимое к передаче «голой» информации в современной, хорошо осведомленной аудитории, как правило, остается без внимания, а нередко вызывает скуку и даже раздражение.

Как бы ни интересна была тема, внимание аудитории со временем притупляется. Его необходимо поддерживать с помощью следующих ораторских приемов:

Вопросно-ответный прием. Оратор ставит вопросы и сам на них отвечает, выдвигает возможные сомнения и возражения, выясняет их и приходит к определенным выводам.

Переход от монолога к диалогу (полемике) позволяет приобщить к процессу обсуждения отдельных участников, активизировать тем самым их интерес.

Прием создания проблемной ситуации. Слушателям предлагается ситуация, вызывающая вопрос: «Почему?», что стимулирует их познавательную активность.

Прием новизны информации, гипотез заставляет аудиторию предполагать, размышлять.

Опора на личный опыт, мнения, которые всегда интересны слушателям. Показ практической значимости информации. Использование юмора позволяет быстро завоевать аудиторию.

Краткое отступление от темы дает возможность слушателям «отдохнуть».

Замедление с одновременным понижением силы голоса способно привлечь внимание к ответственным местам выступления (прием «тихий голос»).

Прием градации — нарастание смысловой и эмоциональной значимости слова. Градация позволяет усилить, придать эмоциональную выразительность фразе, сформулированной мысли.

Прием инверсии — речевой оборот, который как бы разворачивает привычный, общепринятый ход мыслей и выражений на диаметрально противоположный.

**Задание 38.** Выпишите словосочетания и слова, называющие речевые

*действия ведущего собрания, дискуссии.*

Получать информацию о деятельности организации; слушать выступления; больше слушать — меньше говорить самому; следить за соответствием теме задачам собрания, дискуссии; поддерживать и фиксировать конструктивные предложения, активизировать пассивных участников; получать представления о психологическом климате в коллективе, о взаимоотношениях членов коллектива, о личных особенностях некоторых из них; следить за регламентом, подытожить результаты обсуждения; корректно реагировать на выпады, насмешки, угрозы; записывать новые факты; фиксировать оригинальные суждения; спокойно выслушивать противоречивые мнения; записывать главное для заключительного слова и принятия решения; вежливо останавливать любящих поговорить, повторять уже сказанное; говорить аргументированно; приводить в речи примеры из жизни, художественной литературы; уверенно оперировать статистическими данными.

**Задание 39.** Проанализируйте представленные фото, опишите невербальные средства общения для ситуаций:

1. «Мне трудно припомнить вчерашний день» — рис. 2, 3, 4, 5.



Рисунок 2



Рисунок 3



Рисунок 4

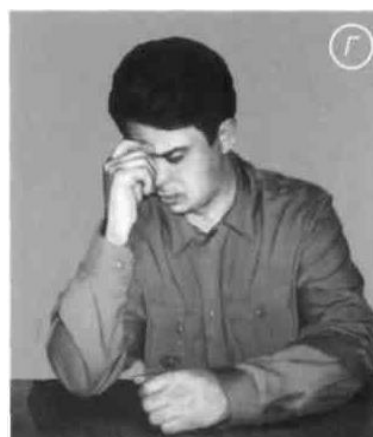


Рисунок 5

2. «Я Вас внимательно слушаю, говорите же, ну» — рис. 6, 7, 8, 9.

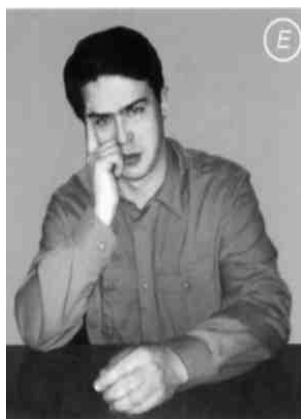


Рисунок 6



Рисунок 7

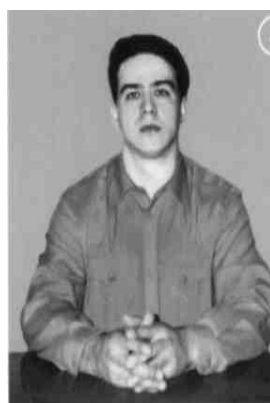


Рисунок 8

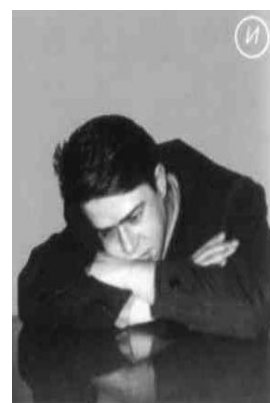


Рисунок 9

3. «Вы ответите за свой произвол» — рис. 10, 11, 12, 13.

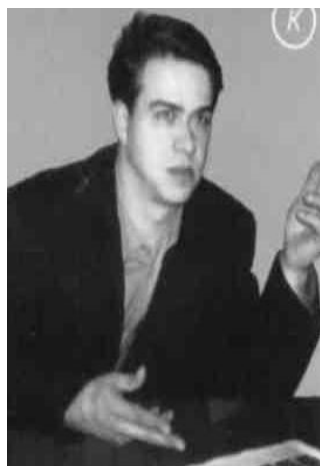


Рисунок 10



Рисунок 11



Рисунок 12



Рисунок 13

**Задание 40.** *Проведите стилистический анализ текста. Установите языковые особенности. Запишите текст, используя нормы письменной речи.*

Парковая... Шо-то помню че-то такое вот. Так. Теперь на этом месте, где наш дом, там же, вот это вот, где щас стоит, новое же здание... На... Налоговой... инспекции..., где новое... туда, в сторону, немножко... Ну угол-то как раз, как раз угол.... Улица Грибоедова щас. Опять назвали Садовой. А сюда — Мичурина. Вот угол, тут была школа. И вот этот... и... этого ж дома не было. Было маленькое-маленькое... ну, небольшое здание. Туда. Дальше. Вот к церкви сюда. В сторону церкви. (фрагмент речи на допросе подозреваемого).

**Задание 41.** *Выполните правку предложений, устранив ошибки.*

1. На основании изложенного и руководствуясь частью пятой ст. 165, частями первой и второй ст. 183 УПК РФ, постановил... 2. Принимая во внимание, что условия хранения вещественных доказательств при уголовном деле отсутствуют, необходимо сдать вещественные доказательства в камеру хранения до принятия правового решения по уголовному делу. 3. Изъятые в ходе следствия предметы: две рации, бензопила STIHL MS 270/C, металлическая

цепь, измерительная рулетка в опечатанном и упакованном виде хранить в камере хранения ОП МО МВД России «А...» (п. Д...). 4. Назначить трасологическую судебную экспертизу, производство которого поручить эксперту ЭЖО № Х ГУ МВД России по Н... области. 5. Права и обязанности, предусмотренные ст. 57 УПК РФ мне разъяснены 16 апреля 2020 г. 6. В действиях Петрова В. А. усматриваются признаки преступления предусмотренного ст. 158 ч. 1 УК РФ. 7. В производстве СО МО МВД России «И...» находится уголовное дело № ХХХХХ, возбужденное по факту тайного хищения электроинструментов из церкви Богоявления. 8. Одновременно мне разъяснены права, предусмотренные частью четвертой ст. 47 УПК РФ. 9. Таким образом, Б... Евгения Петровна, 09.12.1986 г. р., совершила умышленное причинение тяжкого вреда здоровью опасного для жизни человека. 10. Следователь <...> рассмотрев сообщение о преступлении, поступившее 19.06.2019 (КУСП № ХХХХ от 19.06.2020) установил... 11. Ознакомьтесь с протоколом осмотра места происшествия.

**Задание 42.** *Внесите правку в текст; запишите исправленный вариант.*

### ХАРАКТЕРИСТИКА

на Павлова Георгия Васильевича, 23.04.2000 года рождения, уроженца города Ленска, проживающего по адресу: город Ленск, улица Лесная, дом 4, квартира 9.

Павлов Георгий Васильевич действительно проживает на обслуживаемом мною административном мне участке совместно с матерью Павловой Д. П., пенсионеркой, на данный момент который не работает. Обучался в общеобразовательной коррекционной школе № 2 в г. Ленске. При проведении проверки по месту жительства Павлов Г. В. характеризуется соседями с отрицательной стороны, также поступают жалобы от матери о том, что не помогает по хозяйству. С соседями отношения не поддерживает. По характеру скрытен, дерзок, на профилактические беседы не реагирует. Имеет неряшливый внешний вид. Поддерживает связь с неизвестными лицами, склонен к совершению преступлений.

Соседи:

Дмитриев О. К., 23.09.1963 г. р. (г. Ленск, ул. Садовая, д. 4, кв. 7) \_\_\_\_\_

Косарь М. Н., 16.01.1986 г. р. (г. Ленск, ул. Садовая, д. 4, кв. 6) \_\_\_\_\_

Волгина Д. С., 03.06.1988 г. р. (г. Ленск, ул. Садовая, д. 4, кв. 8) \_\_\_\_\_

01.03.2020

**Задание 43.** *Внесите правку в текст; запишите исправленный вариант* Начальнику

МУ МВД России «Э...»

полковнику полиции

О.В. С...

### РАПОРТ

#### об обнаружении признаков преступления

г. Э...

«19» апреля 2020 г.

В соответствии со ст. 143 УПК РФ, докладываю, о том, что 09.04.2020 года около 01 часа 00 мин. водитель Ивлева О. Д., управляя HONDA LOGO государственный номер Х 290 ТЕ 38 РУС, двигаясь по ул. Первомайской в сторону ул. Свердлова. В районе дома № 23 по ул. Первомайской территории Правобережного округа г. Э..., Ивлева О.Д. в нарушение требований пункта 1.5 Правил дорожного движения РФ (далее ПДД РФ), согласно которого участники дорожного движения должны действовать таким образом, чтобы не создавать опасности для движения и не причинять вреда, пункта 10.1 ПДД РФ, согласно которого водитель должен вести транспортное средство со скоростью, не превышающей установленного ограничения, учитывая при этом интенсивность движения, особенности и состояние транспортного средства, дорожные и метеорологические условия, в частности видимость в направлении движения; скорость должна обеспечивать водителю возможность постоянного контроля над движением транспортного средства для выполнения требований Правил, при возникновении опасности для движения, которую водитель в состоянии обнаружить, он должен принять возможные меры к снижению скорости вплоть до остановки транспортного средства, при возникновении опасности для движения в виде переходящего проезжую часть ул. Первомайской, слева-направо пешехода Попова Н. Н., несвоевременно приняла меры к снижению скорости, чем создала опасность для движения и совершила наезд на последнего.

В результате наезда пешеходу Попову Н. Н. были причинены телесные повреждения квалифицируемые, как причинившие тяжкий вред здоровью.

Таким образом, в действиях водителя Ивлевой О. Д. усматривается нарушение лицом, управляющим автомобилем, правил дорожного движения, повлекшее по неосторожности причинение тяжкого вреда здоровью человека, то есть признаки состава преступления, предусмотренного ч. 3 ст. 264 УК РФ.

Следователь отдела по расследованию  
преступлений ...

мл. лейтенант юстиции

Белов К. Д.

19.04.2020

**Задание 44.** *Объясните причину смешения стилей. Исправьте предложения:*

1. Иванов распил вторую бутылку водки, и по дороге на работу его разнесло.

2. А его комнатуха не подлежит разделу по причине нормоминости.

3. Труп был одет в черную болонью куртку, на ногах — ботинки-прощайки.

4. Мухин показал себя разносторонне одарённым, в то же время за ним наблюдается недисциплинированность на производстве в виде появления под градусом.

5. К моменту хищения перчатки изрядно поизносились.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Обращение к проблеме функционирования языка для специальных целей в профессиональной деятельности сотрудников правоохранительных органов обусловлено современной языковой политикой государства, направленной на совершенство речевой профессиональной подготовки будущего специалиста.

При выполнении своих функций, вступая в коммуникативные взаимоотношения с гражданами, сотрудник формирует мнение о своей роли в обществе, отношении к правоохранительным органам в целом. Эффективное решение профессиональных задач, воздействие на правосознание и поведение граждан возможно, если сотрудник умело определяет речевую тактику и владеет навыком управления ходом общения, имеет запас коммуникативных приёмов и средств для достижения желаемых результатов общения с различными категориями граждан.

## КРАТКИЙ СЛОВАРЬ-СПРАВОЧНИК УПРАВЛЕНИЯ В РУССКОМ ЯЗЫКЕ

При подготовке документа часто приходится сталкиваться с вопросом синтаксического управления — выбором надлежащей падежной формы и нужного предлога. Краткий словарь-справочник поможет преодолеть трудности в выборе вариантных конструкций.

### А

адрес: в адрес, по адресу. Все варианты в значении *кому-либо, на имя кого-либо*  
аккредитовать *где* (с предл. пад.) и *реже куда* (с вин. пад.)

альтернатива *чему*

амнистия *кому* (реже *для кого*)

аналогичный *чему* и *с чем*

аналогия с *чем* и *между чем*

аннотация *на что* и *чего*

апеллировать *к кому* (*к чему*)

аргументировать *что, чем*

ассигновать *что на что* (реже *для чего*)

аудиенция *кому*

### Б

баллотировать *кого (что)*

баллотироваться *куда (в кого)*

бойкот *кого (чего)*

бойкотировать *кого (что)*

### В

в — за (при указании времени):

1) предлоги взаимозаменяемы при обозначении срока, в течение которого совершается какое-либо действие;

2) предлоги различаются оттенками значения: *в* — указывает на период совершения действия, *за* — на протяженность во времени, длительность процесса

*ввиду* — вследствие (выражение причинных отношений) *чего*

Предлоги синонимичны, но чаще первый из них указывает на причину *предстоящего* события, а второй — на причину *совершившегося* события

вкладывать (вложить) *куда (во что)* и *где*

возразить *против чего* и *на что*

вопреки *чему*, но: *не чего*

восстановить *что, в чем* и *против кого (чего)*

выборы *куда, где, кого (чего)*

### Г

голосовать *за кого (что)*

### Д

датировать *что* и *чем*

дело (судебное разбирательство, судебный процесс) *о чем* и *по чему*

денонсировать *что*

дискутировать (дискуссировать) *что* и *о чем*

доверие *к кому (чему) и кому (чему)*  
доверять *что и в чем*  
договор *о чем и на что*  
доказательство *чего и чему*  
доказать *что*  
документировать *что, чем*  
долг *кому и перед кем*

### **З**

заведующий *чем, но: не чего*  
заверить *что и в чем*  
закон *чего и о чем*  
запросить (сделать запрос, обратиться с запросом) *что, чего и о чем*  
заслуживать *чего, но: не что; заслужить что, но: не чего*  
заявить *что и о чем*

### **И**

идентичный *чему*  
избрать *кем; кого*  
инкриминировать *кому (что)*  
инспирировать *кого (что)*  
интервью *кому и с кем*  
интервьюировать *кого*  
интересный (возбуждающий интерес) *кому и для кого*

### **К**

командование *чего и чем*  
командовать *кем (чем)*  
командующий *чем, но не чего*  
комментарий (комментарии) *кого (чего) и к чему*  
компенсация *чего и за что*  
контроль *за чем, над кем (чем) и чего:*  
1) *за чем и над чем* (при отглагольных существительных);  
2) *за чем* (при существительных, обозначающих действие или признак);  
3) *над кем (чем)* — при существительных отвлеченных и при одушевленных существительных;  
4) *чего* (в официальной и профессионально-технической речи) *курить кого (что), но не кем (чем)*

### **М**

меры (совокупность действий для осуществления *чего-либо*) *чего и по чему монополия чего и на что*  
мораторий *на что*

### **Н**

невыгодный *для кого (чего) и кому (чему)*  
необходимость *чего и в ком (чем)*  
необходимый *кому и для кого (чего), для чего и на что*  
несогласие (отсутствие согласия, разногласие) *в чем и с кем (чем)*  
несоответствие *чего, чему, с чем, между чем*  
неспособный *к чему и на что*

## О

обеспечить *кого чем* и *кому что*

обосновать (обосновывать) *что чем*

оплата *чего*

оплатить *что*, но: не *за что*

отказ *в чем* и *от чего*

отношение: в отношении *кого (чего)*, устар. *к кому (чему)* и по отношению *к кому (чему)*, устар. *кого (чего)*

отчет *о чем* и *в чем*

отчитаться *в чем* и (реже) *о чем*

## П

патентовать *что*

попросить *что, чего* и *о чем*

поручить (в разных значениях) *кому, кого (что)*

предоставить (дать возможность обладать, распоряжаться, пользоваться *чем-либо*, делать *что-либо*, действовать *каким-либо* образом) *что, кому*

представить *к чему* (сделать представление о награде, повышении по службе и т. п.)

предъявить *кому (что)*

преобразовать *что во что*

преодолеть *что*

претендовать (в разных значениях) *на что* (устар. *на кого*)

претензия *к кому, на что* и *за что*

присудить *кого к чему* и *кому что*

## Р

равны друг другу

равноправны друг с другом, но: не *друг другу*

равносильный *для кого, чему*

решение *чего* и *о чем*

руководить *кем (чем)*

руководство *чем* и *чего*

## С

сверить *что с чем*

свидетельство (факты, обстоятельства, подтверждающие, удостоверяющие *что-либо*) *чего* и *чему*:

1) *чего* (при выражении зависимого слова именем существительным);

2) *чему* (при выражении зависимого слова указательным местоимением)

свидетельствовать (подтверждать, доказывать *что-либо*) *что* и *о чем*

свойственный *кому*, но: не *для кого*

совещание *о чем* и *по чему*

согласно *чему* и *с чем*:

1) *чему* (на основании *чего-либо*);

2) *с чем* (в соответствии с *чем-либо*)

согласный, согласен (выражающий согласие) *с чем* и *на что*

сообразно *чему* и *с чем*:

1) *чему* (согласно *чему-либо*, на основании *чего-либо*);

2) *с чем* (в соответствии с *чем-либо*)

сообщение *чего* и *о чем*:

1) *чего* (донесение сведений, уведомление);

2) *о чем* (то, что сообщается)

сообщить *что* и *о чем*:

1) *что* (донести сведения в полном объеме);

2) *о чем* (донести частичные сведения, уведомить в общем виде)

соответственно *чему* (реже *с чем*)

соответствие *чему*, между *чем* и *с чем*

соответствовать *чему* список *кого* (*чего*)

способствовать *кому* (*чему*)

## Т

тенденция *чего* и *к чему*

требовать (в разных значениях):

1) *чего* (реже *что*);

2) *что* (при конкретизации объекта)

## У

указание *на что* и *о чем*:

1) *на что* (совет, замечание, предписание);

2) *о чем* (сведения, сообщение *о чем-либо*)

указать *что* и *на что*:

1) *что* (показать, привести, перечислить, установить, назвать для сведения);

2) *на что* (обратить внимание, движением, жестом показать *на кого -или что-либо*)

управляющий *чем*, но: не *чего*

уравнять *кого* (*что*) и *с кем* (*чем*)

## Ф

факт *чего*

## Х

характеристика *кого* (во избежание двусмысленности) и *на кого*

ходатайствовать *о ком* (*чем*) и *за кого* (*что*)

## Ц

цель, с целью *чего* и в целях *чего*

цена *чего* и *чему* (*кому*)

## Ч

читать *что* и *о чем*

## Э

экспериментировать *с кем* (*чем*) и *над кем* (*чем*)

## Я

явиться *куда* и *где*:

1) *куда* (прийти, прибыть *куда-либо*);

2) *где* (возникнуть, начать действовать, проявлять себя)

## СПИСОК СЛОВ, В КОТОРЫХ ЧАСТО ДОПУСКАЮТСЯ ОШИБКИ В УДАРЕНИИ

Августовский	грушевый	искра
агент	губчатый	испокон
агрономия	гусеница	истерия
администрирование	давнишний	исчерпать
алкоголь	давящий	исподволь
амнезия	дактилоскопия	каллиграфия
аналог	двоюродный	камбала
анатом	деспотия	каталог
антропометрия	дефис	каучук
арахис	диалог	квартал
арест	диспансер	кедровый
асбест	добыча	километр
баловать, балую	договор, договоры	кичиться
бармен	договорённость	кладовая
безудержный	дозвониться	клаустрофобия
бензопровод	документ	клептомания,
бескорыстный	донельзя	клеить
благовест	досуг	класть, клала
блокирование	дремота	кобура
бомбардировать	еретик	коклюш
боязнь	жалюзи	копирование
бряцать	завидно	корысть
Бурятия	завсегда	костюмированный
валовой	заговор	краны
ветеринария	задолго	красивее
вероисповедание	заём	кредитор
визирование	закупорить	кремень
ворота	звонит, звонишь	кулинария
возбуждённый	злоба	кухонный
воспроизведённый	знамение	ломоть, ломтя
втридорога	значимость	ломота
выборы	зубчатый	мальчиковый
выговоры	идентификация	маркетинг
высокопоставленный	избаловать	мастерски
газированный	избалованный	маркировать
газопровод	издавна	медикамент
гарантированный	избранник	мельком
генезис	изобретение	мизерный
гербовый	иначе	названный брат
гидропривод	иконопись	намерение
гофрированный	инструкторы	наотмашь
графометрия	инсульт	наркомания
группировать	инструмент	начать
недуг	премированный	токсикология
некролог	прецедент	толика
нефтепровод	приговор	тормозной путь
на похоронах	прибыть	торты, тортам, тортов
новорождённый	приговор	тошнота
нормировать	приданое	трасология
нормирование	принудить	трубопровод

нормированный  
обеспечение  
облегчение  
облегчить  
обобщить  
ободрить  
одорология  
опека  
оптовый  
опломбированный  
осведомить  
осведомлённый  
осмысление  
осмысленный  
осуждённый  
откупорить  
отчасти  
памятуя  
паралич  
партер  
пасквиль  
пиромания  
пломбированный  
повторить, повторим  
подогнутый  
подростковый  
повременный  
посажённый отец  
поутру  
поставщик  
предвосхитить  
предложить  
премирование  
премировать

принять  
приобретение  
протокол  
протоколирование  
путепровод  
разомкнутый  
раневой канал  
револьвер  
роженица  
рудник  
сантиметр  
свёкла  
симметрия  
сирота  
сироты (р. п.),  
сироты (мн. ч.)  
следовой контакт  
сливовый  
словарь Ожегова  
случай, случаи  
Сергий Радонежский  
сыр радонежский  
Свердловский район  
статуя  
созыв  
сосредоточение  
средство, средства  
стенография  
столяр  
табель, табели  
танцовщица  
теория временных связей  
теплопровод  
тигровый  
токсикомания

тяжба  
тяжкий, *кр. ф.* тяжек,  
тяжка, тяжки  
углубить  
уголовное дело возбуждено  
узаконение  
украинский  
умерший  
упрочение  
усугубить  
факсимиле  
феномен  
ходатайство  
ходатайствовать  
хозяева  
холёный  
христианин  
цемент  
центнер  
черпать  
чистильщик  
шарфы  
шасси  
щавель  
щегольски  
щелочной  
экзальтированный  
эксперт, экспертный  
эпилепсия  
юрисконсульт  
юриспруденция  
языковой (центр)  
языковая (колбаса)  
Якутия

## СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Аврамцев В. В. Профессиональное общение в деятельности юриста / В. В. Аврамцев. — Нижний Новгород, 2000. — Текст: непосредственный.
2. Введенская Л. А. Русский язык. Культура речи. Деловое общение: учебник / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. — 2-е изд. стер. — Москва: Кнорус, 2014. — 423 с. — Текст: непосредственный.
3. Гойхман О. Я., Надеина Т. М. Речевая коммуникация: учебник. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2008. — Текст: непосредственный.
4. Каримова Т. С. Проблема формирования коммуникативной компетентности сотрудников полиции как профессионально важного качества. — Текст: непосредственный // Modern Humanities Success. — 2020. — № 7. — С. 101—106.
5. Климов Е. А. Образ мира в разнотипных профессиях: учебное пособие. — Москва, 1995. — Текст: непосредственный.
6. Колетвинова Н. Д. Актуальные проблемы развития профессиональной коммуникативной компетенции студентов. — URL: <http://tulpar.kpfu.ru/course/view.php?id=162> (дата обращения: 13.04.2020). — Режим доступа: свободный. — Текст: электронный.
7. Профессиональное обучение сотрудников органов внутренних дел (профессиональная подготовка полицейских): учебник в 2 ч. / под общ. ред. В. Л. Кубышко. Часть 1. — Москва: ДГСК МВД России, 2015. — 232 с. (гриф МВД РФ). — Текст: непосредственный.
8. Носкова Л. Г. Русский язык и культура речи: учебное пособие. — Москва: ЦОКР МВД России, 2009. — 160 с. — Текст: непосредственный.
9. Основы делового общения: учебное пособие / Сост. Т. Н. Лохтина, В. И. Метелица. — Иркутск: Иркутский государственный педагогический университет, 2006. — 170 с. — Текст: непосредственный.
10. Подголин Е. Е. Культура следственных действий / Е. Е. Подголин. — Волгоград, 1978. — Текст: непосредственный.
11. Риторика: учебно-практическое пособие / сост. Т. С. Каримова. — Иркутск: ФГКОУ ВО ВСИ МВД России, 2020. — 84 с. — Текст: непосредственный.
12. Русский язык и культура речи: учебное пособие / О. Я. Гойхаман, Л. М. Гончаров, О. Н. Лапшина и др. / Под ред. проф. О. Я. Гойхамана. — Москва: ИНФА-М, 2016. — 192 с. — Текст: непосредственный.
13. Русский язык для курсантов и студентов высших образовательных организаций юридического профиля: [Текст] учебное пособие / сост. Т. С. Каримова. — Иркутск: ФГКОУ ВО ВСИ МВД России, 2016. — 196 с. — Текст: непосредственный.

14. Русский язык и культура речи: учебник для технических вузов / под ред. В. И. Максимова, А. В. Голубевой. — Москва: Высшее образование, 2016. — 356 с. — Текст: непосредственный.

15. Совершенствование навыков профессиональной коммуникации у сотрудников правоохранительных органов: учебно-практическое пособие / авт.-сост. С. Н. Карамышева, Т. С. Каримова. — Иркутск: ФГКОУ ВО ВСИ МВД России, 2019. — 60 с. — Текст: непосредственный.

16. Титова О. И. Профессионально-коммуникативная компетентность сотрудников правоохранительных органов: монография / О. И. Титова. — Красноярск: Сибирский юридический институт МВД России, 2019. — 153 с. — Текст: непосредственный.

17. Тяпугина Н. Ю. Русский язык и культура речи: учебно-методическое пособие для студентов-юристов. — Москва: Флинта, Наука, 2009. — Текст: непосредственный.

18. Уразаева Г. И., Мазилев В. Ю. Разработка психологического портрета специалиста по службам в соответствии со спецификой деятельности: методические рекомендации. — Казань: Казанский юридический университет МВД России, 2015. — Текст: непосредственный.

19. Языкознание. Большой энциклопедический словарь. — Москва, 1998. — Текст: непосредственный.

#### *Словари и справочники*

20. Большой словарь иностранных слов / сост. А. Ю. Москвин. — Москва, 2007. — Текст: непосредственный.

21. Большой толковый словарь русского языка / Гл. ред. С. А. Кузнецов. — Санкт-Петербург, 2002. — Текст: непосредственный.

22. Большой юридический словарь / под ред. А. Я. Сухарева, В. Е. Крутских. — Москва, 2007. — Текст: непосредственный.

23. Иванова Т. Ф. Новый орфоэпический словарь русского языка. Произношения. Ударения. Грамматические формы. — 2-е изд.; стер. — Москва: Русский язык — Медиа, 2005. — 893 с. — Текст: непосредственный.

24. Иванова Т. Ф. Русская речь в эфире. Комплексный справочник / Т. Ф. Иванова, Т. А. Черкасова. — 2-е изд., испр. — Москва: Рус. яз., 2002. — 346 с. — Текст: непосредственный.

25. Ожегов С. И., Шведова Н. Ю. Толковый словарь русского языка. — 4-е изд., доп. — Москва, 1999. — Текст: непосредственный.

26. Окунцова Е. А. Трудности устной речи: словарь-справочник / Отв. ред. Е. В. Скворецкая. — Москва: Московский университет, 2004. — 192 с. — Текст: непосредственный.

27. Словарь трудностей русского языка / Д. Э. Розенталь, М. А. Теленкова. — Москва, 2007. — Текст: непосредственный.

*Учебное издание*

ПОВЫШЕНИЕ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ  
СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ  
НА ЭТАПЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ

Составитель:  
**Каримова** Татьяна Сергеевна

Редактор  
А. В. Андреев

Подписано в печать 26.07.2021  
Усл. печ. л. 3,0

Тираж 50 экз.

Формат 60x84/16  
Заказ № 59

Восточно-Сибирский институт МВД России»,  
Иркутск, ул. Лермонтова, 110