

УДК 159.944/913

Мельцов Валерий Михайлович

кандидат исторических наук
заместитель начальника кафедры деятельности органов внутренних дел в особых условиях
Нижегородская академия МВД России
г. Нижний Новгород, Российская Федерация
valera-melcov@mail.ru

Саранина Елизавета Сергеевна

курсант факультета подготовки оперативного состава подразделений экономической безопасности и противодействия коррупции
Нижегородская академия МВД России
г. Нижний Новгород, Российская Федерация
saranina.1999@mail.ru

НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ

Для цитирования:

Мельцов В.М., Саранина Е.С. Невербальные средства общения в профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел // Вестник Санкт-Петербургского военного института войск национальной гвардии. 2020. № 3 (12). С. 59–61. URL: <http://vestnik-spvi.ru/2020/09/015.pdf>

Аннотация. В статье раскрываются задачи невербального общения, их роль в деятельности сотрудников ОВД.

Ключевые слова: невербальные средства общения, органы внутренних дел.

Деятельность практически всех сотрудников органов внутренних дел (далее – ОВД) сопряжена с общением с другими лицами – как с правонарушителями, потерпевшими, свидетелями и очевидцами, так и со своими коллегами, а также сотрудниками иных государственных органов и органов местного самоуправления – как в ходе содействия, так и осуществления контрольно-надзорной деятельности. Это обуславливает необходимость владения каждому сотруднику полиции навыками общения, в том числе и невербальными. Грамотное использование таких навыков дает возможность более эффективно осуществлять правоохранительную деятельность, в том числе и разрешать возникающие в ее ходе конфликтные ситуации. Однако неверно было бы ограничивать сферу их применения лишь конфликтами, поскольку такие рамки намного шире.

Общение – это, несомненно, сложный и многогранный процесс, состоящий в установлении и развитии контактов между людьми, в которые входят восприятие и понимание партнера, а также их взаимодействие [1]. На важность данного элемента служебной деятельности было обращено внимание и в различных нормативных документах, издаваемых МВД России.

Коммуникативные особенности деятельности сотрудников ОВД достаточно своеобразны, и в основном состоят в том, что по профилю она

постоянно связана с разрешением конфликтов, необходимости быстрого установления психологического контакта, преодолением психологические барьеры, осуществлением необходимого воздействия на людей, вызыванием у них чувства доверия. Это непосредственно осуществляется как при помощи средств вербальной, так и невербальной коммуникации, которые отражают смысловую сферу информации.

К средствам невербальной коммуникации чаще всего относят такие элементы, как жесты, мимика, позы, одежда, прическа, тон, тембр голоса, и даже предметы, которые окружают человека. То есть в них входят все формы самоподачи, что не относятся к словесным. От того, как будут использованы данные средства, серьезно зависит результат общения. Так, одна и та же фраза, сказанная с использованием различной интонации или жестов, может быть истолкована совершенно различным образом. Так, данный вопрос, о толковании различных невербальных сигналов, рассматривался в книге А. Пиз «Язык телодвижений» [2]. В нем автором описывались общие положения о невербальных сигналах, издаваемых человеческим телом (в том числе и их различия в зависимости от нации, обусловленности культурными особенностями человека), а также приводилась характеристика каждой отдельной группы жестов и мимических отражений.

А. Пиз указывал, что жесты необходимо толковать в комплексе, а не каждый в отдельности, поскольку это может приводить к неверному их пониманию, что, несомненно, необходимо учитывать в своей деятельности и сотрудникам полиции. Так, к примеру, почесывание затылка может быть знаком неуверенности человека, сообщения им лживых данных или же вообще просто наличия каких-либо кожных заболеваний, вызывающих зуд [3]. И по этой причине сотруднику полиции при разговоре важно принимать во внимание всю совокупность невербальных средств. Согласно различным исследованиям, невербальные сигналы могут передать в пять раз больше информации, чем вербальные. Следовательно, если информация, передаваемая с их помощью, не согласуется между собой, то, несомненно, следует в большей степени полагаться именно на те, которые человек не способен контролировать в полной мере. Даже если некоторые из жестов могут быть фальшивыми, они будут не согласованы с теми, которые являются произвольными – например, сужение или расширение зрачков. В отдельных случаях различные эмоции могут отражаться даже на левой (сложнее поддается контролю) и правой части лица. Поэтому в профессиональной деятельности сотрудников полиции невербальное общение является наиболее ценным, поскольку оно является спонтанным и бессознательным.

Различные жесты и позы, сигналы глаз также могут выдавать наличие психологического барьера, негативного отношения – при скрещивании рук, ног, значительном сужении зрачков; а также процесс их преодоления, возникновения доверия, что, несомненно, является важным в работе сотрудника полиции, в особенности, при общении с подозреваемыми, обвиняемыми и иными лицами, которые могут быть негативно настроены по отношению к правоохранительным органам – в том, числе, например, свидетелями, очевидцами. Также, зачастую, кроме выяснения объективных данных, важно выявить и субъективное отношение лица к этим фактам, поскольку от него нередко зависит адекватность восприятия [4].

Однако применение техники невербального общения доступно не всем – не каждый сотрудник обладает навыками психологического

наблюдения и интроспекции. Для их развития необходимо вырабатывать привычки наблюдения, самонаблюдения, а также анализировать полученные результаты.

Для сотрудника полиции, несомненно, важно уметь не только воспринимать невербальные сигналы, декодировать их, но и самим грамотно их использовать, поскольку это дает возможность более эффективного психологического воздействия. Так, при конфликтной ситуации важно, при помощи жестов, мимики, интонации, позы, использования зон общения, продемонстрировать отношение к собеседнику – это может быть как доброжелательность, так и негатив или нейтралитет – то, что необходимо для воздействия в такой ситуации. Однако, например, при неверном выборе дистанции, этот прием может сыграть обратную роль, создать новый психологический барьер.

Одним из наиболее распространенных следственных действий в деятельности полиции является допрос, и именно в его ходе наиболее ярко проявляется умение сотрудника использовать невербальные средства общения. При наличии конфликта наиболее рационально избрать расположение прямо напротив допрашиваемого, более раскованную позу, свидетельствующую о превосходстве статуса сотрудника. Для того, чтобы установить наиболее доброжелательные взаимоотношения, следует выбирать иные невербальные средства: наклон к собеседнику, частый, однако не непрерывный контакт глазами, кивки головой, использование жестов-эмблем, характерных для социальной группы, к которой принадлежит допрашиваемый.

Таким образом, на основании рассмотренного можно сделать вывод о значимости невербальных средств общения в деятельности сотрудников полиции, использование которых проявляется в двух аспектах: «декодировании» – восприятию информации, которую передает, или же наоборот, пытается скрыть; и «кодировании» – психологическое воздействие на лицо, с которым сотруднику необходимо общаться в ходе служебной деятельности. Для того, чтобы эффективно выполнять свои служебные обязанности, полицейским важно учитывать все особенности невербальных средств общения и уметь их использовать.

ЛИТЕРАТУРА

1. Родин В.Ф., Цветков В.Л. Коммуникативное общение в профессиональной деятельности сотрудников ОВД РФ // Вестник Московского университета МВД России. 2017. № 5. С. 278–281.
2. Пиз А. Язык телодвижений. Н. Новгород: Изд-во «Ай Кью», 1992. 272 с.
3. Китаев-Смык Л.А. Психология стресса. М., 1983. С. 298.
4. Фейгенберг Е.И., Асмолов А.Г. Некоторые аспекты исследования невербальной коммуникации: за порогом рациональности // Психологический журнал. 1989. Т. 10. № 6. С. 65.

Meltsov Valery Mikhailovich

PhD in History (Candidate of Historical sciences)
Deputy head of the Department of internal Affairs in special conditions
Nizhny Novgorod academy of the Ministry of the Interior of Russia
Nizhny Novgorod region, Russian Federation
valera-melcov@mail.ru

Saranina Elizaveta Sergeevna

cadet of the faculty of training the operational staff of economic security and anti-corruption units
Nizhny Novgorod academy of the Ministry of the Interior of Russia
Nizhny Novgorod region, Russian Federation
saranina.1999@mail.ru

**NON-VERBAL MEANS OF COMMUNICATION IN THE PROFESSIONAL ACTIVITIES
OF ATS EMPLOYEES**

Abstract. The article reveals the tasks of non-verbal communication, their role in the activities of police officers.

Keywords: non-verbal means of communication, internal affairs bodies.
