

*Гладышева А.А.,*

*студент*

*1 курс, юридический факультет*

*Оренбургский Государственный Университет*

*Россия, г. Оренбург*

*Научный руководитель: Ерохина Е.В.*

## **НЕВЕРБАЛЬНЫЙ ЭТИКЕТ СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ**

***Аннотация:** статья посвящена вопросу невербального этикета сотрудников правоохранительных органов. Этика сотрудника органов внутренних дел является одним из главных мерил профессионализма, а, следовательно, и предопределяет отношение народных масс к службе сотрудников полиции, что делает изучение вопроса этики необходимым. Наиболее важно изучить наиболее сложные, но наиболее влияющие на конечную оценку факторы: мимику и речевые особенности, жестикуляцию, посадку и другие аспекты невербального этикета.*

***Ключевые слова:** невербальный этикет, сотрудники органов внутренних дел, сотрудники правоохранительных органов, коммуникация, общение.*

***Annotation:** The article is devoted to the issue of non-verbal etiquette of law enforcement officers. The ethics of an employee of the internal affairs bodies is one of the main measures of professionalism, and, consequently, determines the attitude of the masses to the service of police officers, which makes the study of the question of ethics necessary. It is most important to study the most complex, but most influential factors on the final assessment: facial expressions and speech features, gestures, landing, and other aspects of nonverbal etiquette.*

*Keywords: nonverbal etiquette, employees of internal affairs bodies, law enforcement officers, communication, communication.*

Граждане, обращаясь к сотрудникам органов внутренних дел при возникновении споров, конфликтов и трудных для самостоятельного решения вопросов, ожидают от них выполнения роли честных и справедливых арбитров, готовых прийти на помощь. В связи с этим на правоохранительные органы накладываются более жесткие квалификационные требования. Общество также ожидает от них неукоснительного выполнения морально-этических требований, поэтому в сфере регулирования отношений работников правоохранительных органов с гражданским населением существует немало нормативных документов, касающихся вопросов профессиональной этики. Однако все они практически не содержат указаний по поводу невербального поведения сотрудников органов внутренних дел, часто ограничиваясь лишь указанием на стиль одежды. Целью данной научной статьи является формулирование основных правил и дача ряда рекомендаций, касающихся невербального этикета сотрудников органов внутренних дел. Цель статьи реализуется через выполнение ряда задач, среди которых можно выделить:

- анализ международных и российских нормативно-правовых актов, касающихся этики сотрудников правоохранительных органов;
- изучение литературы об этикете сотрудников органов внутренних дел и литературы о психологии поведения;
- обзор статистических данных, рассматривающих вопросы невербального поведения;
- рассмотрение международного опыта внедрения правил невербального поведения сотрудников органов внутренних дел.

Начнем с того, что представляют из себя невербальные методы общения. Согласно Оксфордскому словарю психологии, они представляют собой все методы коммуникации, выражающиеся без использования внешнего,

произносимого языка. Исследователи выделяют несколько составляющих невербального общения: экспрессивно-выразительные движения (позы, жесты, мимика, походка), визуальный контакт (направление движения, длина паузы, частота контакта), интонация (кашель, плач, тембр, паузы, громкость, вздох, смех), рукопожатие (поцелуй, похлопывания), ориентация (дистанция).

Стоит отметить, что в рамках коммуникации мы постоянно пользуемся невербальными средствами общения, зачастую даже не задумываясь о том, что подаем собеседнику сигнал о нашем расположении духа, подозрениях и догадках. Однако невербальные сигналы сообщают собеседнику обширный массив информации о личности коммуникатора: его коммуникативных навыках и компетенции; также показывают отношение к диалогу и его предмету: указывают на характер общения (доминирование – зависимость, расположение – нерасположение), динамику общения (стремления продолжить диалог или завершить его), вовлеченность в процесс общения (спокойствие, интерес) или стремление выйти из него (нервозность, стресс). Таким образом, продуктивность работы сотрудника органов внутренних дел по целому ряду направлений, а также имидж и авторитет службы ставятся в зависимость от невербального общения, что лишь подчеркивает его актуальность в профессиональной деятельности.

Наибольшее значение в рамках невербального общения отводится кинесическим средствам: мимике, жестам, позам, походке и взгляду. Большая часть информации считывается непосредственно с лица (взгляда и мимических выражений). Традиционно (со времен Аристотеля) считается, что именно лицо выступает главным выразителем чувств. Это подтверждается и исследованиями: в случае заинтересованности собеседником, взгляд сфокусирован на лице человека 65% времени всего диалога. Поскольку сотруднику органов внутренних дел важно расположить к себе человека, с которым он общается, чтобы добиться от него максимальной открытости, важно поддерживать с ним визуальный контакт, копируя эмоциональные

выражения его лица, углы наклона головы. Сотруднику правоохранительных органов также необходимо иметь «мимическую маску» с нейтральным, даже дружелюбным выражением лица, заранее располагающую к себе. В глазах должны читаться уверенность, расположение, готовность прийти на помощь и выслушать. Не стоит забывать и о необходимости анализа лица собеседника, которое может подсказать, что утаивается им. Согласно исследованиям Экслейна и Винтерсома, взгляд на собеседника указывает на наличие уже сформулированной мысли, взгляд «в пространство» - на активный процесс формулирования мысли, что также может говорить о правдивости свидетельств и эмоциональном расположении собеседника. Однако не стоит злоупотреблять визуальным контактом. Доказано, что оптимальным временем, в течение которого взгляд незнакомого человека переносится без дискомфорта, составляет 3 секунды. Важным сигналом служат также губы, ведь даже ребенку известно, что значит обыкновенная улыбка. Напротив, плотно сжатые губы свидетельствуют о нежелании взаимодействовать.

Поза сотрудника органов внутренних дел не должна быть слишком фривольной или чрезмерно строгой, торжественной. Жестикулирование не должно быть избыточным или недостаточным. Сотруднику правоохранительных органов стоит использовать так называемые «желаемые позы», выражающие стремление к взаимодействию: наклон корпуса вперед, иногда наклон головы вбок как выражение повышенного внимания, спокойный рисунок движений. Не стоит прибегать к закрытым позам (скрещенные руки или ноги) или «нависанию» над собеседником, нарушению его личного пространства.

Дистанция, избранная собеседником, также может свидетельствовать о его характере: уверенный в себе человек может с легкостью сокращать дистанцию, в то время как для более скромного или беспокойного человека будет важным оставаться на дистанции от собеседника. При соблюдении дистанции, помимо культурных особенностей следует учитывать также тип

личности: экстраверты, по природе своей более открытые и готовые к социальному взаимодействию, гораздо лучше переносят маленькие дистанции и касания. Интровертам же требуется больше личного пространства.

Важно также обращать внимание на место посадки. Общение сопернического характера сопровождается рассадкой напротив; дружеского – угловой позицией; кооперационного – рассадкой с одной стороны; индифферентного – по диагонали.

Рекомендуется периодически прибегать к копированию поз собеседника, демонстрируя свою заинтересованность и сопереживание. Необходимо обращать внимание и на позы собеседника. Посадка на кончике стула с наклоном корпуса вперед говорит о заинтересованности в разговоре, скрещенные ноги – о естественной непринужденности и готовности взаимодействовать (может также намекать на превосходство в зависимости наблюдаемых одновременно с этим эмоциональных выражений). Не стоит оставлять без внимания и его жестикуляцию. Ниренберг и Калеро выделяют несколько типов жестов:

- Жесты защиты, которые представляют реакцию на возникающие угрозы и конфликтные ситуации, в совокупности формирующие закрытые позы;

- Жесты превосходства: крепкое пожатие руки, небрежность к эмоциям собеседника, взгляд сверху, прямое положение головы, вальяжность.

- Жесты открытости, включающие постоянную демонстрацию рук, воздушных поз взаимодействия с пространством;

- Жесты подозрения и скрытности: «скукоженность» относительно окружающего пространства, уход в себя и к себе (прикрывание рта рукой, взгляд в сторону, потирание ушей, носа, глаз, «обнимание себя», заключение рук в карманах).

Важное внимание стоит также уделить походке человека, с помощью которых также достаточно легко считать эмоциональное состояние. О многом также может сказать и осанка человека: ровная осанка говорит об отсутствии

внутреннего напряжения, наличия сил; в то время как сутулость может говорить о наличии внутреннего сдерживания, наличии проблем или смирении и покорничестве, скромности. Ученые выделяют несколько типов походок:

- ритмичная походка, свидетельствующая о расслабленности, уравновешенности и внутренней гармонии;

- равномерная динамичная походка, наподобие маршевого шага; символизирует волевое движение к цели, желание к немедленной реализации задуманного;

- короткие шаги – интроверсия, закрытость и осторожность, скромность, желание обретения личного пространства;

- походка с усиленными движениями бедер или плеч свидетельствует о наивности, эмоциональности обладателя;

- шаркающая походка говорит об отказе от самостоятельных действий, некой жизненной вялости;

- широкие шаги – экстраверсия, готовность к взаимодействию и осуществлению планов;

- постоянное поднимание вверх (на напряженных носках ног) – стремление к доминированию и интеллектуальному превосходству;

- зажатая походка без добавления движения рук – зажатость, стремление к одиночеству, робость.

Немалая часть невербальных сигналов связана с голосом: его тембром, интонациями, паузами, скоростью, а также возникающим смехом, кашлем и плачем. Все они могут указывать на состояния человека и его психологические личностные особенности. Скорость и громкость голоса могут также говорить об эмоциях человека. Как правило, тихим голосом с малой скоростью говорят о том, что является трудным и грустным; громко и с большой оживленностью – о победах, значимых событиях. Отсутствие заметных колебаний скорости и громкости речи может означать равнодушие к предмету диалога или

обладание высоким уровнем контроля за эмоциональной составляющей. Важна также и четкость дикции: четкость артикуляции говорит о внутренней дисциплине; вялая и неясная указывает на некоторую неуверенность и мягкость. Немаловажной частью невербального диалога является и пауза, которая может быть:

- физиологической, выражающейся в потребности организма «перевести дыхание»;
- случайной, для поиска наиболее подходящего слова;
- выразительной, используемой для подчеркивания важности смыслового отрезка;
- хезитативной, показывающей необходимость времени на размышления.

От сотрудника здесь ожидается отсутствие излишней экспрессивности, уверенные и эмпатические интонации, четко поставленная речь с умеренной скоростью, без излишнего использования пауз.

Однако не стоит доверяться однократному наблюдению. Особенно стоит обратить внимание на религиозные, национальные или культурные особенности человека, его физическое состояние, которое также может преломлять эмоции (например, у лиц, находящихся в состоянии алкогольного опьянения, все реакции проявляются бурно; лица, находящиеся в состоянии наркотического опьянения наоборот чрезмерно расслаблены и невосприимчивы к раздражителям), профессию (слабое рукопожатие может быть продиктовано требованием профессии беречь пальцы) и даже социальный статус и возраст. Не стоит забывать и про актерские данные, которые могут позволить человеку скрывать свои истинные чувства.

Обратимся подробнее к культурно-национальному контексту. Этнографы нередко разделяют все цивилизации на две группы всего лишь по одному признаку: стремлению к визуальному контакту. Как правило, европейцы стремятся к его установлению, могут позволить себе «игру в гляделки» в рамках невербального диалога, что абсолютно не характерно для азиатов,



старающихся «увернуться» от визуального контакта как от проявления дерзости и невоспитанности. Это же касается и отношения к паузам в диалоге. Европейцы скорее сочтут это за сомнение или страх, в то время как в азиатских культурах пауза и молчание – неотъемлемая часть любого диалога, говорящая об уважении к собеседнику. От культурного контекста также зависит и ряд избираемых жестов. В скандинавских и азиатских странах детям прививается необходимость контроля и дисциплинированность в использовании жестов (а также открытого выражения чувств). У южных народов наблюдается абсолютная иная картина: они используют экспрессивные жесты и не боятся проявлять свои чувства. Также одни и те же жесты могут нести абсолютно разные значения: в некоторых странах, привычные европейские жесты «ОК» и «» могут быть истолкованы как враждебные.

Поэтому к процессу наблюдения и оценке личности собеседника стоит подходить комплексно, анализируя целую совокупность факторов.

В случае конфликтного взаимодействия (например, при допросе подозреваемого) следует использовать данные рекомендации иначе, не стремясь к установке дружеского контакта. Позы могут быть властными, императивными и закрытыми, визуальный контакт более долгим, жестикация более экспрессивной. Допускается сокращение дистанции. Также в процессе конфликтного взаимодействия стоит обращать внимание на циклические изменения цвета лица, произвольные мимические движения (тики, сжимания зубов или губ, напряжение), дрожание суставов или чрезмерную концентрацию, повторы отдельных слов и оборотов речи, смену эмоциональных состояний (например, резкое молчание), которые свидетельствуют о возможности нападения.

В заключение можно сказать, что невербальное общение – важная часть коммуникации сотрудника органов внутренних дел с различными категориями граждан, которая может побуждать к взаимодействию, содействию, выработке доверительного отношения к сотрудникам органов



внутренних дел, влиять на авторитет и престиж службы и, в конечном итоге, воздействовать. Также не стоит забывать, что невербальные сигналы служат ключом к пониманию мотивов действий тех или иных лиц, выяснению взаимосвязей и являются выразителями отношения людей к тому или иному предмету, лицу, что значительно влияет на процесс сбора доказательств, примирения сторон и установления истинного положения дел, определяя результативность профессиональной деятельности.

#### **Использованные источники:**

1. Прикладная юридическая психология: Учеб. Пособие для вузов / Под ред. проф. А.М. Столяренко. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 639 с
2. Рюкле Х. Ваше тайное оружие п общении. Мимика, жест, движение. М., 1996. С. 139.
3. Курбатов В.И. Стратегия делового успеха. Ростов н/Д, 1995. С. 144.