

Рябова Мария Геннадьевна, кандидат психологических наук,
Уральский юридический институт МВД России, г. Екатеринбург

Кобяков Сергей Витальевич, курсант,
Уральский юридический институт МВД России, г. Екатеринбург

**МЕТОДЫ ЭФФЕКТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ
В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ
METHODS OF EFFECTIVE COMMUNICATION IN THE ACTIVITIES
OF EMPLOYEES OF INTERNAL AFFAIRS BODIES**

Аннотация: Статья посвящена рассмотрению одного из методов эффективной коммуникации – оценке ведущей репрезентативной системы восприятия информации и умению пользоваться этими знаниями в процессе профессионально-служебного взаимодействия.

Ключевые слова: сотрудники органов внутренних дел, эффективная коммуникация, репрезентативная система.

Эффективные коммуникации представляют собой не просто взаимодействие людей, а обмен информацией между людьми, восприятие и понимание людьми друг друга, понимание намерений и причин, лежащих в основе того или иного поведения. Умение эффективно осуществлять коммуникацию при выполнении трудовой деятельности и организовывать на основе этого взаимодействие в коллективе оказывает значительное влияние на достижение высоких результатов практически в любой профессии. В деятельности сотрудников органов внутренних дел коммуникативная сторона является ведущей, так как им необходимо уметь устанавливать контакт с различными категориями граждан и, в случае необходимости, оказывать правомерное психологическое воздействие. Все это предъявляет повышенные



требования к личности сотрудников полиции и их коммуникативной компетентности.

Эффективные коммуникации в деятельности сотрудников ОВД – это коммуникация между сотрудниками полиции и гражданами, предусматривающая высокий уровень коммуникативной культуры сотрудников ОВД, составляющими которой является совокупность знаний и умений, обеспечивающих эффективное протекание коммуникативного процесса.

Одним из методов эффективной коммуникации является оценка ведущей репрезентативной системы восприятия информации и умение пользоваться этими знаниями в процессе профессионально-служебного взаимодействия.

Репрезентативная система представляет собой систему, на основе которой происходит восприятие, переработка и утилизация информации, поступающей из окружающего мира.

Репрезентативная система может быть представлена в трех категориях в зависимости от того какой способ получения и переработки информации является ведущим:

Визуальная система – это система, опирающаяся на зрительный образ объекта. Людям-визуалам, в первую очередь, надо увидеть что-либо (текст, внешний образ человека, слайды презентации и др.), тем самым они как бы копируют данную картинку у себя в голове. И для большего запоминания информации визуалы как правило могут использовать письменные принадлежности, чтобы отобразить картинку с помощью схем и рисунков.

Аудиальная система опирается на слуховой канал информации, то есть на восприятие звука. Люди-аудиалы посредством слушания запоминают информацию в форме звуков. Так в процессе общения они больше слушают собеседника, чем смотрят на него, потому что зрительный образ может их отвлечь от главного.

Кинестическая система основана на ощущениях, то есть тут больше действует осязательный канал восприятия информации. Люди-кинестетики



используют тактильные ощущения. При коммуникации им важен телесный контакт (трогать руку, похлопывать по плечу и др.).

Тем не менее, каждый человек обладает всеми репрезентативными системами, но предпочитает максимально использовать один канал, называемый основным.

Эти системы не являются взаимоисключающими, то есть можно создать визуализацию какого-либо события, вспомнить одновременно и ощущения, и запахи, и звуки, хотя порой бывает трудно так обратить внимание на несколько систем одновременно.

Так, в ходе профессионального общения, используя информацию о доминирующем типе репрезентативной системы у партнера по общению, мы можем выстраивать более продуктивный процесс коммуникации с ним.

Учет различных стилей мышления, особенностей восприятия партнера по общению является одним из наиболее эффективных способов расположения собеседника к себе и выстраивания с ним эффективной коммуникации. Так, наиболее распространенными приемами являются подстройка и калибровка.

Подстройка – применение в процессе общения и взаимодействия тех поведенческих сигналов в своем поведении, которые использует партнер по общению. Это предполагает, например, воспроизведение слов, встречающихся в речи собеседника. Смысл подстройки заключается в том, что люди склонны в большей степени доверять тем, кто использует слова-предикаты той же модальности что и они, то есть «говорит с ними на одном языке». Например, один человек объясняя что-то применяет слова-предикаты «смотри», «увидишь», «точка зрения» (визуальные предикаты). Другой человек использует слова – «чувствую», «тяжелый», «грубый» (кинестетические предикаты). Таким образом, в этом может срываться причина непонимания и возникновения напряженности в общении между собеседниками.

Калибровка, по мнению специалистов в области нейро-лингвистического программирования, является залогом эффективной коммуникации. Под калибровкой понимается «чтение» окружающих, расшифровка смысла



движения глаз, мимики, ритма дыхания и других форм невербальных сигналов. Оценивая эмоциональное состояние партнера по общению на основе демонстрируемых им невербальных сигналов можно оценить то, насколько эффективен процесс взаимодействия.

Таким образом, учет репрезентативной системы партнера по общению сотрудниками органов внутренних дел является одним из методов, позволяющих эффективно осуществлять коммуникацию в профессионально-служебной деятельности. Так, для этого необходимо уметь определить доминирующую репрезентативную систему собеседника и применять в общении слова-предикаторы, которые отражают его основную модальность. Например, при проведении таких следственных действий как допрос желательно использование вопросов, учитывающих ведущий тип репрезентативной системы у допрашиваемого лица, это позволит повысить уровень эффективности общения и доверия к сотруднику органов внутренних дел.

Список литературы:

1. Аскерова Т.А. Отражение функционирования репрезентативной // Филологические науки. Вопросы теории и практики. Тамбов: Грамота, 2017. №8(74): в 2-хч. Ч.2. С.70-72.
2. Бавистер С. Основы НЛП. Успех в профессиональной, общественной и личной жизни. – М., 2006 – 336 с.
3. Бэндлер Р., Гриндер Д. Магия NLP. – М., 1989 – 215 с.
4. Бэндлер Р., Гриндер Д., Сатир В., NLP. – М., 1993 – 174 с.
5. Ковалев С. НЛП эффективного руководства, или Как управлять кем угодно и где угодно. – М., 2008 – 252 с.
6. Маклаков А.Г. Общая психология. СПб.: «Питер», 2003. – 592 с.
7. Машекуашева М.Х., Кочесокова З.Х., Геляхова Л.А. Вопросы правомерного психологического воздействия в профессиональной деятельности сотрудников ОВД // Журнал: Теория и практика общественного развития. Рубрика: Юридические науки. 2014 г. №12.

