**Тема: Психология профессионального общения сотрудника полиции с гражданами (Продолжение прошлой темы)**

**Задание. Законспектировать лекцию и изучить.**

**Структура профессионального общения**

**Коммуникативная сторона общения**

Во время акта общения имеет место не просто движение информации, а взаимная передача закодированных сведений между двумя индивидами – субъектами общения.

Следовательно, имеет место обмен информацией. Но люди при этом не просто обмениваются значениями, они стремятся при этом выработать общий смысл. А это возможно лишь в том случае, если информация не только принята, но и осмыслена.

Коммуникативное взаимодействие возможно только в том случае, когда человек, направляющий информацию (коммуникатор) и человек, принимающий ее (реципиент) обладают сходной системой кодификации и декодификации информации. Т.е. «все должны говорить на одном языке».

В условиях человеческой коммуникации могут возникать коммуникативные барьеры. Они носят социальный или психологический характер. Наиболее характерными являются: замещающе-искажающий барьер, фонетическое непонимание, стилистический барьер, логический барьер, социально-культурные различия и др.

Сама по себе исходящая от сотрудника полиции (коммуникатора) информация может быть побудительной (приказ, требование, совет, просьба – высказывание рассчитано на то, чтобы стимулировать какое-либо действие) и констатирующей (сообщение – фиксация промежуточного или финального состояния дел, какой-либо человеческой активности). Для передачи любая информация должна быть соответствующим образом закодирована, т.е. она возможна лишь посредством использования знаковых систем. Самое простое деление коммуникации – на вербальную и невербальную, использующие разные знаковые системы. Вербальная использует в качестве таковой человеческую речь. Речь является самым универсальным средством коммуникации, поскольку при передаче информации посредством речи менее всего теряется смысл сообщения. Можно обозначить психологические компоненты вербальной коммуникации как «говорение» и «слушание». «Говорящий» сначала имеет определенный замысел относительно сообщения, потом он воплощает его в систему знаков. Для «слушающего» смысл принимаемого сообщения раскрывается одновременно с декодированием.

Можно выделить три позиции коммуникатора во время коммуникативного процесса: открытая (открыто объявляет себя сторонником излагаемой точки зрения), отстраненная (держится подчеркнуто нейтрально, сопоставляет противоречивые точки зрения) и закрытая (умалчивает о своей точке зрения, скрывает ее).

**Невербальная коммуникация.** Выделяют пять группы невербальных средств общения:

1) Кинестетические: жесты, мимика, пантомимика.

2) Паралингвистические: произношение, тембр голоса, высота, громкость.

3) Экстралингвистические: паузы, покашливания, смех, плач, речевые ошибки.

4) Проксемические: организация пространства общения по дистанционным зонам: а) интимная (15-45 см); б) личная (46-120 см); в) социальная (120-360 см); г) публичная (больше 360 см).

5) Зрительный контакт: направление взгляда, частота моргания, опускание век, полуприкрытие глаз.

**Стадии служебного общения**

В ходе служебного общения часто приходится преодолевать недоверие, негативное отношение или противодействие со стороны партнера. Так, стадии служебного общения в работе следователя сводятся к следующему:

* оценка интересующей личности;
* установление и развитие психологических контактов;
* получение необходимой информации от свидетелей, потерпевших, подозреваемых и обвиняемых.

На стадии **оценки личности** следователь должен как можно больше получить информации об интересующем его человеке.

На этой стадии осуществляется изучение личности.

Схема исследования личности включает изучение:

* общих данных (время, место рождения, национальность, место жительства, место и характер работы, семейное положение и т.п.);
* внешних признаков (рост, вес, телосложение, манеры, голос и т.п.);
* жизненного пути (детство, школа, трудовая деятельность и т.п.);
* жизненных сфер (политическая и общественная активность, проведение сво¬бодного времени);
* поведения (в сложной ситуации, нравственное и т.п.);
* темперамента и характера;
* мотивации поведения (доминирующие потребности, ценности и установки, интересы, идеалы, личностные оценки);
* социальной адаптации (социальное окружение, самооценка);
* способности (общие и специальные).

Вторая стадия — **установление и развитие психологических контактов**. Психологический контакт — это процесс установления, развития и поддержания взаимодействия общающихся. Развитие контакта между людьми в психологическом плане проходит в три стадии:

* взаимное оценивание;
* взаимная заинтересованность;
* обособление в диаду.

При оценивании имеет место восприятие друг друга и формирование первого впечатления. Встретившись друг с другом, люди подсознательно прогнозируют исход контакта. Результатом взаимного оценивания является вступление в общение или отказ от него. Далее участники общения делают осторожные шаги к сближению. Возникает заинтересованность. Все это ведет к выбору общей тематики для бесед и, в конечном счете, к обособлению.

Для успешного установления и развития контакта сотруднику правоохранительных органов целесообразно подготовить план, в котором отражались бы личностные особенности и сфера интересов тех, с кем приходится вступать во взаимодействие объектов. Формирование стремления к контакту происходит на основе заинтересованности объекта в личности сотрудника ОВД и общении с ним.

На третьей стадии **получения информации** от потерпевших, свидетелей, подозреваемых и обвиняемых осуществляется методом выведывания. В процессе получения необходимой информации решающая роль отводится факторам психологического порядка. В большинстве случаев успех зависит от умения сотрудника ОВД устанавливать с собеседником психологический контакт и в процессе общения воздействовать на его сознательную и бессознательную сферы психики. Такое воздействие применяется для разных целей. Одна из них — побудить собеседника сообщить сведения, которыми он не хотел бы делиться.