

ПАМЯТКА

сотруднику полиции при обеспечении
охраны общественного порядка и
общественной безопасности в период
мероприятий встречи глав государств,
входящих в объединение БРИКС
с 22 по 24 октября 2024 года



БРИКС – межгосударственное неформальное объединение наиболее динамично развивающихся крупных стран, объединяющий уже более 10 государств, в которых живёт почти 45 % населения планеты и на которые приходится почти 30 % мировой экономики.

Иными словами, это площадка для укрепления всестороннего взаимодействия между теми государствами мира, чьи экономики имеют высокий потенциал для роста.

Сооснователями БРИКС выступили Федеративная Республика Бразилия (оф. язык – португальский), Российская Федерация (оф. язык – русский), Республика Индия (оф. язык – хинди), Китайская Народная Республика (оф. язык – китайский) и Южно-Африканская Республика (оф. язык «общий» – английский).

С 1 января 2024 г. к БРИКС присоединились Арабская Республика Египет (оф. язык – арабский), Исламская Республика Иран (оф. язык – персидский), Объединенные Арабские Эмираты (оф. язык – арабский), Королевство Саудовская Аравия (оф. язык – арабский), Федеративная Демократическая Республика Эфиопия (оф. язык – амхарский).

Сегодня в БРИКС хотят вступить: Алжирская Народная Демократическая Республика (оф. язык – арабский), Аргентинская Республика (оф. язык – испанский), Исламский Эмират Афганистан (оф. язык – дари, пушту), Народная Республика Бангладеш (оф. язык – бенгальский), Королевство Бахрейн (оф. язык – арабский), Республика Беларусь (оф. язык – белорусский, русский), Боливарианская Республика Венесуэла (оф. язык – испанский), Республика Зимбабве (оф. язык – английский), Республика Индонезия (оф. язык – индонезийский), Республика Казахстан (оф. язык – казахский, русский), Мексиканские Соединённые Штаты (оф. язык – испанский), Федеративная Республика Нигерия (оф. язык – английский), Республика Никарагуа (оф. язык – испанский), Исламская Республика Пакистан (оф. язык – урду), Республика Сенегал (оф. язык – французский), Сирийская Арабская Республика (оф. язык – арабский), Республика Судан (оф. язык – арабский, английский), Королевство Таиланд (оф. язык – тайский), Тунисская Республика (оф. язык – арабский), Турецкая Республика (оф. язык – турецкий), Восточная Республика Уругвай (оф. язык – испанский).



БРИКС – это современный союз, целью которого является создание и поддержка взаимовыгодного партнерства для обеспечения финансовой и социальной стабильности.

В рамках БРИКС развиваются интеграционные связи между рынками стран-участниц, поддерживается взаимная торговля, создаются благоприятные условия для инвесторов, все это делает экономики стран еще более устойчивыми к внешним финансово-экономическим потрясениям.

Цель группы БРИКС (BRICS) – коллективное увеличение темпов экономического роста стран-участниц и укрепление их позиций в мире за счет активного сотрудничества друг с другом. Это платформа для взаимовыгодного партнерства, обеспечения финансовой, социальной стабильности в каждой из стран-участниц.

Среди целей и задач БРИКС, обозначенных в стратегии экономического партнерства – содействие расширению использования национальных валют во взаимных расчетах для ускорения экономического роста.

Члены группы ожидают, что достижение поставленных перед БРИКС целей дадут новый импульс глобальному экономическому сотрудничеству. Например, торговля и инвестиции БРИКС со странами с низким уровнем дохода уже послужили основной системой поддержки после глобального финансового кризиса, согласно исследованию Международного валютного фонда.

Входящие в БРИКС государства являются влиятельными участниками таких авторитетных международных структур, как ООН, «Группа двадцати», ВТО, Движение неприсоединения, «Группа 77», а также региональных объединений (СНГ, ОДКБ, ЕАЭС, ШОС, АТЭС, ЛАГ, ССАГПЗ, ОИС, БИМСТЕК, МЕРКОСУР, АС, САДК и др.).

С течением времени БРИКС превратился в многопрофильное стратегическое партнерство, которое базируется на трех ключевых «столпах»:

- политика и безопасность;
- экономика и финансы;
- культура и гуманитарные связи.

Отношения между партнерами по БРИКС строятся на основе равноправия и взаимного уважения, а также принципов неукоснительного

соблюдения международного права, соблюдения национальных интересов, стремления к экономическому развитию и прозрачности в отношениях всех стран, входящих в состав союза.

Председательство в БРИКС осуществляется государством-участником в течение календарного года на ротационной основе. Все решения принимаются консенсусом. Ежегодно проходит более сотни встреч, из которых порядка 20 – министерского уровня. Развивается взаимодействие по линии администраций городов, бизнеса, академических и научных кругов, гражданского общества. В целях координации текущей работы объединения функционирует институт национальных шерп/су-шерп.

Одно из приоритетных направлений в деятельности БРИКС – содействие формированию демократичного многополярного мира, укреплению глобальной безопасности и стабильности в мире.

Объединение неизменно выступает за соблюдение принципов международного права при центральной роли ООН, отказ от односторонних мер принуждения.

Важным результатом взаимодействия стран БРИКС стал запуск работы Нового банка развития (НБР) со штаб-квартирой в Шанхае (одном из четырёх городов центрального подчинения КНР) и г. Пула (Хорватия) в условных валютных резервах БРИКС с совокупным объемом средств в размере 200 млрд долл. США. В 2018 г. состоялось открытие Африканского регионального центра НБР в ЮАР; в 2019, 2020 и 2022 гг. аналогичные структуры учреждены в Федеративной Республике Бразилия, Российской Федерации и Республике Индия.

В 2021 г. новыми членами Банка официально стали Народная Республика Бангладеш и Объединённые Арабские Эмираты, в 2023 г. – Арабская Республика Египет.

Первая встреча в формате БРИК состоялась 20 сентября 2006 г. «на полях» 61-й сессии Генеральной ассамблеи ООН в г. Нью-Йорке США. В ней приняли участие министры иностранных дел Российской Федерации, Федеративной Республики Бразилии, Китайской Народной Республики и министр обороны Республики Индии, которые договорились развивать многоплановое сотрудничество четырех стран.

16 мая 2008 г. в г. Екатеринбурге Российской Федерации состоялась первая полноформатная встреча глав внешнеполитических ведомств

государств БРИК. По ее итогам было принято совместное коммюнике, отразившее общие позиции сторон по актуальным вопросам мирового развития.

Первый саммит БРИК прошел 16 июня 2009 г. в г. Екатеринбурге. В итоговом Совместном заявлении было зафиксировано стремление стран объединения развивать «последовательный, активный, прагматичный, открытый и транспарентный диалог и сотрудничество», которые служат не только «общим интересам развивающихся стран и государств с формирующимися рынками, но и строительству гармоничного мира, в котором были бы обеспечены прочный мир и общее процветание».

С присоединением Южно-Африканской Республики (первый саммит с участием ЮАР состоялся 14 апреля 2011 г. в г. Санья КНР) в качестве названия объединения утвердилась аббревиатура «БРИКС».

В ходе VII саммита (г. Уфа Республика Башкортостан 8 – 9 июля 2015 г.) лидеры БРИКС подписали Уфимскую декларацию, Уфимский план действий и стратегию экономического партнерства БРИКС, подтвердили стратегический характер партнерства стран БРИКС и определили направления долгосрочного сотрудничества. В рамках саммита были подписаны Меморандум о взаимопонимании по созданию совместного веб-сайта Совета БРИКС и Соглашение между правительствами стран БРИКС о сотрудничестве в области культуры.

Лидеры БРИКС договорились открыть целый ряд новых сфер сотрудничества, инициированного Президентом Российской Федерации В.В. Путиным: в сфере молодежной политики, миграции, промышленности, энергетики, сохранения мира, охраны окружающей среды, борьбы с инфекционными заболеваниями и т.д.

В 2017 г. председательство в БРИКС перешло к Китайской Народной Республике. На саммите в г. Сямэнь был принят ряд важных решений, которые призваны укрепить объединение, сблизить позиции входящих в него стран по важнейшим проблемам развития человечества как в стратегическом, так и в практическом плане.

В 2018 г. председателем БРИКС стала Южно-Африканская Республика, а в 2019 г. – Федеративная Республика Бразилия.

С 1 января 2020 г. председательство в объединении перешло к Российской Федерации и тогда были приняты такие документы как:

стратегия экономического партнерства БРИКС до 2025 года, антитеррористическая стратегия БРИКС и Московская декларация.

Важной вехой в развитии БРИКС стал XV саммит объединения в Йоханнесбурге (22 – 24 августа 2023 г.). Принято историческое решение о расширении БРИКС за счет приглашения новых государств. В итоговой декларации зафиксировано поручение лидеров выработать модальности учреждения категории «государств-партнеров БРИКС». Заложены основы для будущих дискуссий по финансово-экономическим вопросам, включая наращивание расчетов в национальных валютах.

В 2024 г. в г. Казани перед саммитом прошли Игры БРИКС. Столицу Республики Татарстан выбрали после того, как в мае Президент России Владимир Путин поручил разработать предложения по проведению Игр с участием стран БРИКС в Российской Федерации.

Соревнования прошли в июне 2024 г. и задействовали 12 спортивных объектов города. В Играх БРИКС приняли участие спортсмены из 50 стран – участниц БРИКС, кандидатов на вступление в организацию и стран, которые хотят присоединиться к союзу. Это Республика Казахстан, Мексиканские Соединённые Штаты, Турецкая Республика, Восточная Республика Уругвай и ряд африканских стран.

В программу Игр вошли соревнования по 25 видам спорта. Дополнительно организаторы предложили каждой из стран-участниц добавить по одному национальному виду спорта: капоэйру – от Федеративной Республики Бразилия, го – от Китайской Народной Республики, джуксей – от Южно-Африканской Республики, кабадди – от Республики Индия, от Российской Федерации – борьбу на поясах, традиционный вид спорта, культивируемый в Татарстане.

С 22 по 24 октября 2024 г. саммит БРИКС будет проходить в г. Казани. На это заседания кроме полноценных членов альянса, Российская Федерация пригласила и другие государства. Расширенный формат саммита пройдет при участии новой категории стран-партнеров БРИКС+.

ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ ОБЩЕНИЮ СОТРУДНИКА ПОЛИЦИИ С РОССИЙСКИМИ И ИНОСТРАННЫМИ ГРАЖДАНАМИ

Эффективность выполнения задач по охране общественного порядка и общественной безопасности при проведении массовых международных мероприятий обеспечивается грамотными и успешными действиями всех привлеченных сил, профессиональной обученностью и психологической готовностью каждого сотрудника. Цели охраны правопорядка достигаются в рамках непрерывного взаимодействия как с российскими, так и с иностранными гражданами.

Взаимодействие (и воздействие) требуют от сотрудников полиции уверенного владения приемами, средствами и методами профессионального общения с различными категориями участников этих мероприятий.

СТРУКТУРА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ

Профессиональное общение как самостоятельный вид деятельности присуще целому ряду профессий, в которых социально-значимые результаты достигаются средствами коммуникации с другим человеком, группой, аудиторией, публикой и т.д. Профессию сотрудника полиции, безусловно, можно отнести к таким профессиям, так как большой круг задач решается с помощью коммуникации.

Профессиональное общение включает в себя три основных процесса:

1. Процесс восприятия, изучения и оценки партнерами друг друга, способствующий лучшему взаимопониманию между участниками общения.
2. Процесс обмена информацией между людьми с использованием речевых и неречевых средств (движений, жестов, мимики и др.).
3. Процесс взаимодействия людей, связанных с организацией их совместной деятельности, и психологического воздействия одного человека на другого.

Общение, подобно всякой деятельности, характеризуется определенной пространственной организацией и осуществляется как развернутый во времени поэтапный процесс, включающий в себя ряд закономерных фаз или стадий. Эти стадии общения тесно взаимосвязаны между собой таким

образом, что общий успех (результативность) общения определяется тем, насколько эффективно и последовательно решаются специфические для каждой стадии задачи.

Любой, даже самый кратковременный, акт общения включает следующие стадии:

1. Установление контакта (представление, знакомство).
2. Ориентировка в ситуации общения, установление доверительных взаимоотношений.

3. Обсуждение сущности проблемы, поиск вариантов и средств ее решения.

4. Разрешение проблемы.

5. Завершение контакта (выход из него).

Общение является продуктивным в том случае, если хотя бы одна из сторон достигает поставленных целей.

Общение сотрудника полиции с российскими и иностранными гражданами, в особенности, если оно связано с реализацией им властных полномочий, требует умения сохранять высокую выдержку, самообладание, а также уверенного коммуникативного поведения.

Чтобы не создавать препятствий к общению, эффективно выполнять возложенные задачи, применяя средства психологического (коммуникативного) воздействия, важно проявлять вежливость, уравновешенность и внимание к взаимодействующей стороне, обладать высоким уровнем речевой культуры.

Для этого:

1. Соблюдайте аккуратный внешний вид, акцентируйте приветливое выражение лица, держитесь уверенно. Уверенный сотрудник контролирует ситуацию, проявляет ответственность, старается грамотно применять нормы закона.

2. Представьтесь российскому или иностранному гражданину, назвав четко и размеренно свою должность, специальное звание, фамилию, по его просьбе предъявите служебное удостоверение, уточните причину обращения. В случае необходимости повторите ваши данные.

3. Займите удобное для вас и собеседника пространственное положение (угол между вами должен быть 90 градусов, что способствует установлению доверительных отношений). Помните о расстоянии вытянутой руки,

обеспечивающем личную безопасность, без надобности не нарушайте его личное пространство (от 0,5 м), нарушение пространства может вызвать негативную реакцию.

4. Используйте вежливые слова в приветствии, оказании помощи или требовании: «Здравствуйте», «Добрый вечер», «Чем я могу Вам помочь?», «Пожалуйста», «Будьте добры», «Извините», «До свидания!».

Ваша культура поведения должна быть безупречной и вызывать проявления аналогичной культуры поведения со стороны собеседника.

5. Сохраняйте выдержку и достоинство, своим видом и действиями демонстрируйте спокойствие и настрой на деловой разговор (в уравновешенном состоянии повышается эффективность деятельности и общения).

6. Поддерживайте с собеседником визуальный контакт, удерживайте взгляд в его зоне «глаза-лоб» для создания серьезной деловой атмосферы.

7. Обращайтесь к гражданину во время общения на «Вы», получив соответствующие данные, – по имени-отчеству (уважительное и персональное обращение вызывает положительные эмоции у собеседника).

8. Внимательно слушайте, используйте кивки головой и фразы: «Если я Вас правильно понял, то Вы хотели сказать...», «Мне понятно, что ...», «Да, я Вас понимаю, и вместе с тем ...» (собеседник поймет, что его слушают, понимают и уважают).

9. Объясняйте свои действия грамотным языком, понятно и доступно, правильно произносите слова, подстраивайте свой темп речи под темп речи собеседника.

10. Добивайтесь понимания излагаемой информации и предъявляемых требований, задавайте вопросы: «Все ли Вам понятно?», «Вы меня понимаете?» (обратная связь нужна для выбора оптимальных средств и методов воздействия, для поддержания и развития контакта).

11. Используйте в разговоре слова и фразы, жесты, позы и мимику, без унижения личных достоинств человека. Не указывайте пальцем или каким-либо предметом в его сторону, не становитесь в позу – «руки в боки» и т.п. (авторитарные формы общения создают негативный образ и могут вызвать негативную реакцию).

12. Если у вас зазвонил сотовый телефон, извинитесь перед собеседником за причиненные неудобства, отключите аппарат и продолжите общение.

13. Сочетайте принципиальность и решительность в законных и обоснованных требованиях с уважительным отношением к личности человека. Юридически и психологически грамотно, четко выполняйте свои обязанности. Это говорит не только о профессионализме, но и о контроле ситуации при разрешении проблемы.

14. Добивайтесь того, чтобы в конце коммуникаций человек ощущал удовлетворение вашими действиями и благодарность за оказанную помощь, консультацию, разъяснение, проявленную рассудительность, компетентность.

15. Запоминайте положительные моменты общения, свидетельствующие о вашем успехе (предупреждение конфликтности проявлений, одобрение гражданами, благодарность), так как они становятся стимулом для дальнейшего развития профессионального мастерства.

ПРАВИЛА БЕСКОНФЛИКТНОГО ОБЩЕНИЯ

1. Умение бесконфликтно и продуктивно вести беседу – необходимое качество для того, кто хочет добиться достижения необходимого результата, одновременно – это показатель общей культуры. Общепринятые нормы общения неразрывно связаны с признанием неповторимости, ценности каждой личности.

2. Прежде чем вступить в контакт, нужно продемонстрировать вашу готовность к общению (вежливое обращение, доброжелательность выражаются улыбкой, повернутыми к партнеру головой и телом, несколько наклоненным вперед).

3. Выбирая модель поведения, внимательно взгляните в собеседника: в его лицо, руки, движения. Что он собой представляет? В каком состоянии находится? Что в нем преобладает – рациональное начало или эмоции? Каков его жизненный опыт? Каковы его интересы? Каким образом он пришел к позиции, которую излагает?

4. Желательно, узнав имя и отчество человека, чаще использовать их при обращении к нему.

5. Необходимо вести себя сдержанно, даже если партнер проявляет эмоции. Неконтролируемые эмоции с вашей стороны отрицательно сказываются на продуктивности контакта и принятии решений.

6. Создавайте и поддерживайте положительный эмоциональный фон общения. Положительные эмоции тонизируют деятельность головного мозга, способствуют четкому рациональному мышлению. Отрицательные эмоции приводят к нарушению логических связей в словах, аргументации, создают условия для неверной оценки партнера, его предложений.

7. В начале беседы приоритетным должно стать определение интересов собеседника. Наиболее надежный способ привлечь к себе внимание человека – начать говорить с ним о том, что его волнует.

8. Если человек вас не слушает, еще раз привлеките его внимание, это улучшит отношения.

9. Чтобы ваша речь была убедительной, акцентируйте важные слова и подчиняйте им неважные; меняйте тон голоса – он должен то повышаться, то понижаться; меняйте темп речи – это придает ей выразительности; делайте паузу до и после изложения важных мыслей.

10. Внимательно слушайте и демонстрируйте, что вы услышали сказанное. Переспрашивайте: «Правильно ли я понял, вы говорите, что...», проговаривайте свое понимание того, что имел в виду партнер: «Ваши доводы я понял так...».

11. Никогда не заявляйте прямо и категорично, что ваш собеседник неправ. Покажите, что вы уважаете его мнение, каким бы оно ни было.

12. Если вы хотите получить дополнительные факты и прояснить позицию человека: «Пожалуйста, уточните это...», «Не повторите ли еще раз, эти подробности? Они очень важны?», «Не объясните ли вы это?».

13. Люди по многим причинам неохотно отвечают на прямые вопросы (недостаточное знание предмета, боязнь передачи неправильных сведений, трудности в изложении). Поэтому сначала надо заинтересовать собеседника, то есть объяснить ему, почему отвечать на ваши вопросы – в его интересах. Бывает полезно объяснить, почему вас интересует тот или иной факт.

14. Предлагайте возможные варианты решения проблемных вопросов, что позволяет побудить вашего партнера к выбору наиболее рационального варианта.

15. Чтобы побудить собеседника к какому-либо поступку, нужно вызвать у него желание самому что-то сделать.

16. Важное условие успешного ведения беседы – постоянное внимание к партнеру. Если вы покажетесь ему заинтересованным слушателем, то станете приняты им.

17. Завершая общение, выразите партнеру свое удовлетворение, даже если не все цели достигнуты. Найдите, за что именно следует поблагодарить вашего собеседника.

18. Всегда уважайте личное достоинство человека. Пусть он получит от общения с вами то, что вам самому хотелось бы получить от него: одобрение, признание, уважение.

ЭФФЕКТИВНОЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СРЕДСТВ НЕВЕРБАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ

Невербальные (внеязыковые) средства коммуникации дополняют общение и обуславливают его более высокую эффективность. К этим средствам относят:

1. Телесный контакт, выступающий в разнообразных формах: рукопожатие, похлопывание, объятия и т.п.

2. Расстояние между общающимися. Люди становятся ближе к тем, кто им нравится. Когда присутствует несколько человек, расстояние между ними отражает их отношения друг к другу. Изменение дистанции между людьми сообщает о желании начать или закончить разговор.

3. Ориентация, то есть угол, под которым люди сидят или стоят по отношению друг к другу. Ориентация меняется в зависимости от ситуации. Близкие друзья сидят рядом, враги стремятся занять положение друг против друга.

4. Внешний вид. Основная цель управления внешним видом – преподнести себя, передать сообщение о себе. Таким образом люди сообщают о своем социальном положении, занятии. Внешний вид информирует также о настроении человека.

5. Положение, поза. До некоторой степени имеют универсальное значение, как и мимика. Поза может передавать межличностные отношения, указывать на социальное положение, меняется в зависимости

от эмоционального состояния и поддается контролю значительно меньше, чем мимика или голос.

6. Кивок головой. Обычно действует как подкрепление. Кивок одного собеседника позволяет другому продолжать свою реплику.

7. Выражение лица (мимика). С ее помощью обычно стараются скрыть отрицательные эмоции или отношения. Однако некоторые аспекты эмоционального состояния трудно контролировать: расширение зрачков во время сильного возбуждения, испарину от волнения, мгновенные выражения скрытых чувств. Выражение лица тесно связано с речью. Слушатель непрерывно комментирует то, что он слышит еле заметными движениями бровей, губ, высказывая замешательство, удивление, несогласие, удовольствие и т.д. Говорящий также сопровождает высказывания надлежащими выражениями лица, которые используются для того, чтобы показать, что имеется в виду: движениями бровей, губ, высказывая замешательство, удивление, несогласие, удовольствие и т.д.

8. Жесты. Многие сообщают движения рук. Движения головы, ног, других частей тела могут также использоваться, но они менее выразительны. Использование жестов наиболее тесно связано с речью. Говорящий прибегает к ним, чтобы проиллюстрировать то, о чем он говорит, особенно в тех случаях, когда ему не хватает слов или когда описываются предметы особой формы, размеров. Жесты также могут заменять речь. Правила использования сотрудником полиции жестов имеют ряд ограничений: не отказывайтесь полностью от жестов, но и не прибегайте к ним часто и в большом количестве; не допускайте в разговоре унижающих или бессмысленных жестов, «бытовых» жестов (почесывание головы, поправление или ослабление галстука, зевота), а также стереотипной жестикуляции.

9. Взгляд. Взгляд играет важную роль в передаче межличностных отношений и установлении контактов. Он может сигнализировать кому-либо, что к нему зарождается интерес. Выражение глаз используется в тесной связи с вербальной коммуникацией.

10. Невербальные аспекты речи. Одно и то же содержание можно передать различными средствами, варьируя высоту голоса, ударение, ритм. Выделяются такие явления как интонация, ударение, соединение (пауза, ритм). Часто они сигнализируют об эмоциях, характере, состоянии человека,

его принадлежности к социальной (профессиональной) группе (например, поучительные нотки могут указывать на профессию учителя).

ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА И ПРИЕМЫ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ РЕЧЕВОГО ОБЩЕНИЯ

«Слушать» и «слышать» речь другого человека вовсе не одно и то же. Большинство из людей наделены способностью слушать, но это не значит, что они точно воспринимают сказанное. Слышать собеседника означает стремиться правильно понять и запомнить услышанное. Этот процесс требует наличия сложного комплекса умений, приобретения некоторых специальных навыков.

1. Хороший слушатель всегда принимает участие в разговоре не только своим видом, сконцентрированным на говорящем взглядом, но и с помощью речи. Словами слушатель сообщает свое мнение, свое отношение к тому, о чем идет речь.

2. Нередко слушание состоит в умении внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями. Однако даже в этих случаях целесообразно использование кратких реплик типа «Да?», «Продолжайте, продолжайте. Это интересно», «Понимаю», «Приятно это слышать», «Можно ли поподробнее?» и т.п., или невербальных жестов поддержки (например, утвердительный наклон головы).

3. Активное слушание использует приемы постоянной обратной связи с говорящим, используемые для контроля точности восприятия услышанного. В отличие от пассивного слушания здесь слушающий более активно использует речевые приемы для подтверждения понимания сообщения:

- выяснение – это техника, при использовании которой мы просим людей о дополнительной информации, пытаемся «разговорить» человека или продемонстрировать готовность и желание выслушать его;

- перефразирование состоит в передаче говорящему его же сообщения, но словами слушающего (используются фразы типа: «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);

– резюмирование – это выделение и суммирование основных идей и чувств говорящего. Типичными фразами могут быть следующие: «Вашими основными идеями, как я понял, являются...», «Если суммировать сказанное вами, то...» и т.п.;

В структуре эмпатического слушания (которое тоже является активным) не применяются речевые обороты, в которых содержатся оценка, требование, совет, снижение значимости проблемы или желание управлять поведением собеседника.

4. В речевом общении всегда:

- будьте терпеливым слушателем, концентрируйте внимание на говорящем, его сообщении;

- уточняйте, правильно ли вы поняли не только общее содержание принимаемой информации, но и ее детали;

- сообщайте собеседнику в перефразированной форме смысл принятой информации;

- в процессе приема сообщения не перебивайте говорящего, не давайте советы, не критикуйте, не подводите итог, не отвлекайтесь на подготовку ответа (это можно сделать после получения информации и ее 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 терпимость к собеседнику;

- используйте невербальные средства коммуникации: постоянный контакт глаз, кивание головой в знак понимания и другие располагающие к конструктивному диалогу приемы.

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ОБЩЕНИЯ С ИНОСТРАННЫМИ ГРАЖДДАНАМИ

Трудности общения с иностранными гражданами очевидна, так как они не имеют достаточной осведомленности относительно действующего на территории российского законодательства, недостаточно понимают принятые местные обычаи и традиции, а нередко испытывают предубеждение к чужой стране. Они могут проявлять непонимание

предъявляемых требований и не вполне точно прогнозировать последствия содеянного, намеренно демонстрировать отсутствие знания русского языка в целях избегания наказания за совершенное правонарушение, повышенную конфликтность на требования сотрудников из-за возникающих коммуникативных барьеров. Поэтому сотрудник должен не только владеть навыками вербальной и невербальной коммуникации при общении, для объяснения причин своего обращения, но и освоить в минимальном объеме английский язык.

1. Изучайте иностранные языки (хотя бы английский как наиболее универсальное средство межнационального общения) или знайте типичные фразы, используемые в профессиональной деятельности. Если не хватает запаса слов, имейте при себе разговорник, используйте на мобильных устройствах доступные программы-переводчики.

2. Знайте и проявляйте уважение к национальным обычаям и традициям иностранных граждан, учитывайте их культурные и иные особенности.

3. Для того, чтобы человек понял вас, для начала сами постарайтесь понять, как он воспринимает мир. Будьте гибким – допускайте наличие иной модели мира.

4. Помните, что нет ни одного жеста, позы или положения тела, которые имели бы одно и то же значение во всех культурах. Поэтому не прибегайте к ним излишне, особенно если нет уверенности в правильном понимании со стороны иностранного гражданина.

5. Четко произносите слова, учитывайте вербальные и невербальные реакции в поведении гражданина.

6. Постоянно поддерживайте с ним визуальный контакт и оценивайте уровень понимания и взаимопонимания фразами «Все ли Вам понятно?», а также обращая внимания на его речь, позы, жесты и мимику.

7. Помните, что иностранный гражданин является представителем другого государства, в отношении которого необходимо проявлять подчеркнутую вежливость, корректность, уважительность, стремление оказать посильную помощь.

Своим поведением вы способствуете разрушению возможно имеющихся негативных стереотипов восприятия не только сотрудников российской полиции, но и страны в целом.

8. По необходимости используйте наглядные средства для демонстрации ограничивающих или указывающих знаков, которые носят международный характер и действие которых должен знать каждый человек.

9. Для преодоления интеллектуального барьера обращайтесь к различным видам мышления иностранного гражданина (наглядно-образному, наглядно-действенному и логическому: «Вы видите знак, что он означает?», «Как Вы должны были действовать в данной ситуации?»).

10. Помните, что сотрудник полиции должен проявлять уважение к национальным обычаям и традициям граждан, учитывать культурные и иные особенности различных этнических и социальных групп, религиозных организаций, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию.

Следуя указанным рекомендациям, вы создадите и поддержите позитивный образ сотрудника органов внутренних дел Российской Федерации, повлияете на повышение авторитета России в мире.