Дата поступления рукописи в редакцию: 18.04.2026 г.
Дата принятия рукописи в печать: 27.05.2026 г.
DOI: 10.24412/2782-3849-2026-5-544-548

ДМИТРИЕВ Григорий Геннадьевич,

доктор педагогических наук, профессор, ведущий научный сотрудник НИЦ-2 ФКУ НИИ ФСИН России, г. Москва, Российская Федерация,

e-mail: vifk-nic@yandex.ru

СПОСОБЫ ОБЩЕНИЯ СОТРУДНИКОВ УГОЛОВНО-ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ СИСТЕМЫ

Аннотация. *В статье идет речь об умении общаться, правильно начинать разговор, использовать в речи клише, метаязык одного слова и деловой метаязык, а также об умении слушать собеседника.*

Ключевые слова: *клише, метаязык, раза, активное слушание.*

DMITRIEV Grigoriy Gennadievich,

Doctor of Pedagogical Sciences, Professor, Leading Researcher NITs-2 PKU Research Institute of the Federal Penitentiary Service of Russia, Moscow, Russian Federation

METHODS OF COMMUNICATION BETWEEN EMPLOYEES OF THE PENAL SYSTEM

Annotation. *The article deals with the ability to communicate, start a conversation correctly, use clich s in speech, the metalanguage of one word and a business metalanguage, as well as the ability to listen to the interlocutor.*

Key words: *clich , metalanguage, times, active listening.*

По мере развития разговорной речи значение языка тела снижалось, и люди стали использовать стандартные, незначащие фразы, которые призваны начать, завершить или поддержать разговор, подтолкнуть собеседника к продолжению беседы и применить собственное подобное выражение. Очень важно уметь общаться между собой, но сотрудникам, занимающимся исправлением осужденных это особенно важно.

Клише – это стандартная фраза, используемая человеком, не отличающимся богатым воображением, или теми, кто слишком ленив, чтобы описывать ситуацию так, как они её воспринимают. (Банальности и трюизмы – это тоже разновидность клише).

Клише может стать путеводной нитью для понимания мыслей собеседника. Например, «между прочим» – это извинение за неуместность и является одним из наиболее часто используемых выражений в современном английском языке. «Между прочим» используется и в некоторых других формах, как, например, «кстати», «пока не забыл», «я вот тут подумал». Все эти клише призваны замаскировать важность того, что собеседник собирается сказать. Аллан Пиз приводит такой пример. «Спасибо, что одолжили мне машину, – а, между прочим, на бампере всегда была эта вмятина?» Слова «а, между прочим» были использованы для того, чтобы замаскировать тот факт, что вопрос о вмятине на бампере был основным.

Подобные слова должны сразу настораживать Вас – как правило, за ними скрываются основные части предложения.

Что Вы можете сделать с клише, если чувствуете себя некомфортно из-за того, что часто ими пользуетесь? Лучше всего было бы вообще вычеркнуть их из словаря. Если это кажется Вам трудным, то попробуйте заменить их юмористическим вариантом, который будет для Ваших собеседников внове. Например, фразу «Синица в руках лучше журавля в небе» можно заменить фразой «Небо в руках лучше двух синиц». Фразу «За каждым мужчиной всегда стоит женщина» можно освежить, дополнив словами «но иногда это совсем другая женщина». Аллан Пиз в книге «Язык разговора» даёт самый главный совет: «Старайтесь в разговоре избегать клише, банальностей и трюизмов и стремиться к изобретательности. Сначала это будет нелегко, но впоследствии значительно повысит качество Вашего разговора.

Метаязык одного слова

Давайте рассмотрим некоторые наиболее часто используемые метаслова (слова и фразы, выражающие подлинные мысли собеседника), которые служат сигналом, что собеседник стремится скрыть правду или направить беседу в неправильное русло. Слова «честно говоря»,

«по правде» или «если быть искренним» сразу же дают понять, что собеседник далеко не так правдив, честен и искренен, как он утверждает. Восприимчивые люди бессознательно расшифровывают эти слова и интуитивно ощущают, что собеседник пытается их обмануть. Например, фразу «Честно говоря, это лучшее из того, что я могу Вам предложить» нужно понимать, как «Это, конечно, не лучшее предложение, но, может быть, Вы всё же поверите».

Многие люди имеют дурную привычку использовать подобные слова. Они часто предваряют ими действительно честные предложения, а в результате добиваются обратного эффекта – к их словам относятся с недоверием. Спросите Ваших друзей, коллег или родственников, замечают ли они в Вашей речи метаслова, и если это так (а это наверняка будет именно так), то Вам станет ясно, почему люди не стремятся построить с Вами отношения. Выражения «о'кей» или «правда» заставляют собеседника соглашаться с Вами: «Вы ведь согласны с этим, правда?». Слушатель просто обязан ответить «да», даже если он и не согласен с точкой зрения говорящего. Кроме того, слово «правда» в конце предложения показывает сомнение в способности собеседника к восприятию и пониманию темы беседы.

Слова «всего лишь» и «только» используются, чтобы минимизировать значение слов, которые последуют за ними. Фраза «Я отниму всего пять минут» наиболее часто используется самыми медлительными людьми, которые наверняка собираются отобрать у Вас час, а то и больше. разговор займёт пять минут» – звучит более точно и достоверно. Слово «только» используется, чтобы уменьшить чувство вины собеседника за какие-либо неприятные последствия разговора.

Как начать разговор

Заговорить с посторонним очень просто, если Вы знаете, как это сделать. Вот несколько простых способов на выбор.

Во-первых, ищите людей, открытых для разговора. Большинство из них рады возможности поговорить с незнакомцем, но Вы можете натолкнуться и на того, кто предпочитает оставаться в одиночестве и не слишком заинтересован в общении.

Если человек Вам улыбается, поглядывает на Вас, если его руки и ноги скрещены в направлении Вас, значит, он невербальным способом проявляет к Вам свой интерес.

Хотя множество людей затрудняются при выборе подходящего начала для разговора, исследования показывают, что Ваши первые слова не играют практически никакой роли. Однако негативные фразы не стимулируют собеседника продолжать разговор, а если это всё же происходит, то тон беседы окажется занудным или скучным.

Ваши слова не должны быть слишком умными или полными глубокого смысла. Вполне достаточно простого замечания. Что является на самом деле важным, так это использование всех возможностей установить контакт и поддержать беседу. Если Ваш собеседник заинтересуется, он или она наверняка даст вам некоторую вспомогательную информацию, которая поможет Вам найти общие интересы и продолжить беседу на более личном уровне.

Найти тему для разговора очень просто. Лучше всего выбирать из следующего:

ситуация;

собеседник;

Вы сами.

Начинать беседу лучше всего, задав вопрос, высказав мнение или констатируя факт.

Главная цель разговора – заинтересовать собеседника, поэтому всё же лучше будет начать с вопроса. Подходят и закрытые вопросы, которые требуют односложного ответа, так как Вы можете не задавать их слишком много. Высказывание мнения тоже стимулирует разговор лучше, чем просто констатация факта.

Деловой метаязык

Когда бизнесмены проводят переговоры или деловые встречи, метаязык используется ими в полной мере. «Я не считаю, что Вы должны это сделать, но...» означает «Сделайте это!». «Бизнес есть бизнес» – попытка оправдать собственные неэтичные действия или подобные поступки кого-либо другого. Когда собеседник говорит, что у него «деловой подход», значит, он собирается выжать из Вас всё, что возможно. «Давайте не будем ходить вокруг да около» часто является вступлением, которое неизбежно приведёт к фразе «бизнес есть бизнес» и, следовательно, к неразумному и трудновыполнимому требованию.

Использование конструкции «если, то» позволяет покупателю обмануть продавца, выдвигая сложные требования. «Если Вы сможете доставить товар к первому числу, я его возьму» – проблема и ответственность перекладываются на продавца. «Я скажу Вам» и «Почему бы нам не поступить так...» часто используются в качестве предисловий к отказу от предложения. «Я скажу тебе вот что: на сегодня мы закончим и вернёмся к этому разговору в понедельник!» на метаязыке означает «Нет, спасибо, и больше мне не звоните. Я сам Вам позвоню!»

Собственные эго расцветают на переговорах махровым цветом. Фраза «Может быть, Вам будет интересно узнать» означает, что собеседник считает себя умнее, мудрее и лучше информированным, чем Вы. «Давайте посмотрим

на это с другой стороны» переводится как «Вы искажаете факты».

Вот типичный диалог между начальником и подчинённым.

ПОДЧИНЁННЫЙ: Босс, не хочу, чтобы Вы подумали, что я жалуюсь (жалоба), но (подтверждение противоречия), как Вы знаете (снисходительность), я не получал прибавки к зарплате уже два года. Со всем моим к Вам уважением (я Вас вообще не уважаю) хочу попросить Вас рассмотреть мой вопрос.

НАЧАЛЬНИК: Вам, возможно, будет интересно узнать (я умнее), что я уже рассматривал этот вопрос (прошедшее время) и в целом (не будем вдаваться в детали) Ваша работа меня вполне устраивала (прошедшее время), но (противоречие) Вы должны (сделайте, как я Вам говорю) подождать (решение отложено). Я обещаю Вам (нет!), что подумаю (Ваша проблема не заслуживает того, чтобы о ней думать!) и сообщу Вам, как сделать Вашу работу более продуктивной (если Вы сами не способны!).

В результате сотрудник уходит, успокаивая себя, что он хотя бы сделал попытку, хотя и не рассчитывал на успех, а начальник говорит себе: «Бизнес есть бизнес!»

Активное слушание помогает поддерживать беседу

Активное слушание – отличный приём для того, чтобы окружающие захотели поговорить с Вами. Интерес, который Вы проявляете, ведёт к тому, что собеседник хочет рассказать Вам больше и больше. А то, что Вы не стремитесь критиковать его мысли и чувства, помогает Вам чувствовать себя комфортно и раскрыться гораздо глубже.

Активное слушание также может помочь Вам решить давние проблемы, почти ничего не говоря. Если Вы застенчивы и не любите много говорить, скорее всего Вы пытаетесь одновременно вести две беседы: одну с собеседником, а вторую сами с собой. И вот эта-то вторая беседа, которая, как правило, состоит из беспокойства за то, как Вы выглядите в глазах собеседника, парадоксальным образом снижает эффективность основного разговора. Чем больше Вы прислушиваетесь к себе и собственным тревогам, тем меньше внимания Вы можете уделить собеседнику.

А когда Вы слушаете активно, то отвлекаетесь от бесплодного самоедства, концентрируете внимание на собеседнике, на своём отношении к нему и на его чувствах. Сосредоточив внимание на собеседнике, а не на себе самом, Вы очень скоро обнаружите, что поддерживать беседу стало гораздо легче, и Вы перестанете судорожно подбирать слова. А когда исчезнет внутреннее напряжение, то и собеседник почувствует себя гораздо свободнее, и в результате он гораздо внимательнее отнесётся к Вашим словам.

Список литературы:

[1] Пиз А. Язык разговора. Body Language. Мельбурн. 1981.

[2] Козлов Н.И. Как относиться к себе и людям, или Практическая психология на каждый день» /4-еизд., перераб. и доп. — М.: АСТ-ПРЕССКНИГА, 1999.—336с.

[3] Литвишков В.М. деловое общение: его виды Вилкова А.В., Литвишков В.М. В сборнике: научные труды ФКУ НИИ ФСИН РОССИИ. Научно-практическое ежеквартальное издание. ФКУ НИИ ФСИН России. Москва, 2021. С. 109-115.

[4] Бунтина В.Ю. основные функции деловой беседы Вилкова А.В.,Смородинскова И.А.,Бунтина В.Ю. В сборнике: научные труды ФКУ НИИ ФСИН РОССИИ. Научно-практическое ежеквартальное издание. ФКУ НИИ ФСИН России. Москва, 2021. С. 115-122.

[5] Швырев Б.А. ИСКУССТВО ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ Вилкова А.В., Литвишков В.М., Швырев Б.А. Краснодар, 2020.

[6] Литвишков В.М. понятие делового общения, его объект, предмет и специфика Вилкова А.В., Литвишков В.М.

В сборнике: научные труды ФКУ НИИ ФСИН РОССИИ. Научно-практическое ежеквартальное издание. Москва, 2020. С. 415-417.

[7] Смородинскова И.А. к вопросу о принципах делового общени Вилкова А.В., Смородинскова И.А., Швырев Б.А. В сборнике: научные труды ФКУ НИИ ФСИН РОССИИ. Научно-практическое ежеквартальное издание. Москва, 2020. С. 418-421.

[8] Швырев Б.А., связь теории и практики делового общения с другими отраслями научных знаний Вилкова А.В., Смородинскова И.А., Швырев Б.А., Бунтина В.Ю. В сборнике: НАУЧНЫЕ ТРУДЫ ФКУ НИИ ФСИН РОССИИ. Научно-практическое ежеквартальное издание. Москва, 2020. С. 422-425.

[9] Гузеев М.С., к вопросу о формировании профессиональной компетентности офицеров фсин россии Гузеев М.С., Вилкова А.В.В сборнике: НАУЧНЫЕ ТРУДЫ ФКУ НИИ ФСИН РОССИИ. Научно-практическое ежеквартальное издание. Москва, 2020. С. 49-53.

[10] Литвишков В.М. стороны делового общения Вилкова А.В., Литвишков В.М.В сборнике: Научные труды ФКУ НИИ ФСИН России. Научно-практическое ежеквартальное издание. Москва, 2020. С. 131-144.

[11] Вилкова А. В. Преодоление отклоняющегося поведения несовершеннолетних

осужденных / В сборнике: Духовно-нравственное воспитание личности в пенитенциарной системе: педагогические и социально-психологические аспекты. Сборник научных статей по материалам Всероссийского научно-практического круглого стола, посвященного памяти ученых-пенитенциаристов: доктора педагогических наук, профессора В. М. Литвишкова и доктора психологических наук, профессора Сочивко Д. В., Рязань, 2026. С. 23-29.

[12] Вилкова А. В., Антипов А. Н., Строгович Ю. Н. О средствах исправления осужденных в современных реалиях // Уголовно-исполнительная система: право, экономика, управление. 2026. № 1. С. 22-26.

[13] Вилкова А. В., Фиалковская Е. В., Полякова Я. Н. Подходы к изучению агрессивности в рамках пенитенциарной психологии / Образование и право. 2026. № 1. С. 214-218.

[14] Вилкова А. В., Фадеева С. А. О профессиональной готовности специалистов уголовно-исполнительной системы Российской Федерации к осуществлению пенитенциарной пробации // Ведомости уголовно-исполнительной системы. 2026. № 3 (286). С, 45-51.

[15] Вилкова А. В., Тищенко Ю. Ю. Особенности реализации дисциплинарной практики в отношении несовершеннолетних в следственных изоляторах / Международный научный вестник. 2026. № 1. С. 81-84.

[16] Вилкова А. В., Полякова Я. Н. Роль научного коллектива как субъекта профессионального становления молодого ученого / В сборнике: Уголовно-исполнительная система сегодня: взаимодействие науки и практики. Материалы XXV Всероссийской научно-практической конференции. Новокузнецк, 2025. С. 253-256.

References:

[1] Piz A. Language of conversation. Body Language. Melbourne. 1981.

[2] Kozlov N.I. How to treat yourself and people, or Practical psychology for every day "/4-eed., Revised. and add. - M.: AST-PRESSKNIGA, 1999. - 336s.

[3] Litvishkov V.M. business communication: its types Vilkova A.V., Litvishkov V.M. In the collection: scientific works of the PKU Research Institute of the Federal Penitentiary Service of Russia. Scientific and practical quarterly publication. PKU Research Institute of the Federal Penitentiary Service of Russia. Moscow, 2021. S. 109-115.

[4] Buntin V.Yu. main functions of business conversation Vilkova A.V., Smorodinskova I.A., Buntina V.Yu. In the collection: scientific works of the PKU Research Institute of the Federal Penitentiary Service of Russia. Scientific and practical quarterly publication. PKU Research Institute of the Federal Penitentiary Service of Russia. Moscow, 2021. S. 115-122.

[5] Shvyrev B.A. ART OF BUSINESS COMMUNICATION Vilkova A.V., Litvishkov V.M., Shvyrev B.A. Krasnodar, 2020.

[6] Litvishkov V.M. the concept of business communication, its object, subject and specifics Vilkov A.V., Litvishkov V.M.

In the collection: scientific works of the PKU Research Institute of the Federal Penitentiary Service of Russia. Scientific and practical quarterly publication. Moscow, 2020. S. 415-417.

[7] Smorodinskova I.A. to the question of the principles of business communication Vilkova A.V., Smorodinskova I.A., Shvyrev B.A. In the collection: scientific works of the PKU Research Institute of the Federal Penitentiary Service of Russia. Scientific and practical quarterly publication. Moscow, 2020. S. 418-421.

[8] Shvyrev B.A., connection of theory and practice of business communication with other branches of scientific knowledge Vilkova A.V., Smorodinskova I.A., Shvyrev B.A., Buntina V.Yu. In the collection: SCIENTIFIC WORKS OF THE RESEARCH INSTITUTE OF THE FEDERAL PENITENTIARY OF RUSSIA. Scientific and practical quarterly publication. Moscow, 2020. S. 422-425.

[9] Guzeev M.S., to the question of the formation of the professional competence of officers of the Federal Penitentiary Service of Russia Guzeev M.S., Vilkova A.V. In the collection: SCIENTIFIC WORKS OF THE FEDERAL PENITENTIARY SERVICE OF RUSSIA. Scientific and practical quarterly publication. Moscow, 2020. S. 49-53.

[10] Litvishkov V.M. sides of business communication Vilkova A.V., Litvishkov V.M. In the collection: Scientific works of the PKU Research Institute of the Federal Penitentiary Service of Russia. Scientific and practical quarterly publication. Moscow, 2020. S. 131-144.

[11] Vilkova A. V. Overcoming the deviating behavior of juvenile convicts/In the collection: Spiritual and moral education of a person in the penitentiary system: pedagogical and socio-psychological aspects. Collection of scientific articles based on the materials of the All-Russian Scientific and Practical Round Table dedicated to the memory of penitentiary scientists: Doctor of Pedagogical Sciences, Professor V. M. Litvishkov and Doctor of Psychological Sciences, Professor D. Sochivko, Ryazan, 2026. S. 23-29.

[12] Vilkova A.V., Antipov A.N., Strogovich Yu.N. On the means of correcting convicts in modern realities//Penal system: law, economics, management. 2026. № 1. S. 22-26.

[13] Vilkova A. V., Fialkovskaya E. V., Polyakova

Y. N. Approaches to the study of aggressiveness in the framework of penitentiary psychology/Education and law. 2026. № 1. S. 214-218.

[14] Vilkova A. V., Fadeeva S. A. On the professional readiness of specialists of the penitentiary system of the Russian Federation to carry out penitentiary probation//Vedomosti of the penitentiary system. 2026. № 3 (286). S, 45-51.

[15] Vilkova A. V., Tishchenko Yu. Yu. Peculiarities of the implementation of disciplinary practice against minors in pre-trial detention centers/ International Scientific Bulletin. 2026. № 1. S. 81-84.

[16] Vilkova A.V., Polyakova Y. N. The role of the scientific team as a subject of professional development of a young scientist/In the collection: The penal system today: the interaction of science and practice. Materials of the XXV All-Russian Scientific and Practical Conference. Novokuznetsk, 2025. S. 253-256.

