

**МИНИСТЕРСТВО ВНУТРЕННИХ ДЕЛ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГКУ ДПО
УФИМСКАЯ ШКОЛА ПО ПОДГОТОВКЕ
СПЕЦИАЛИСТОВ-КИНОЛОГОВ**

В.В. Боков, С.В. Подковка

Практикум по психологии общения

Ляхово-2021

УДК 159.9
ББК 88
Б78

Рецензенты:

Доктор биологических наук, доцент Заведующая кафедрой
психологического сопровождения и клинической психологии БашГУ
Халфина Р.Р.

Начальник цикла-преподаватель цикла кинологии подполковник полиции
М.Г. Гайсин

Коллектив авторов:

В.В. Боков, б/с, б/з;
С.В. Подковка, б/с, б/з;

**Б-78 Практикум по психологии общения /В.В. Боков, С.В. Подковка -
Уфа: ФГКУ ДПО УШ ПСК МВД России, 2021.- 48 с.**

Данное пособие рассматривается в качестве методической поддержки при проведении практических занятий по изучению учебной дисциплины «Морально-психологическая подготовка».

Практикум способствует формированию у слушателей целостного представления о психологической составляющей профессионального общения, вооружению знаниями о закономерностях развития общения в различных ситуациях профессиональной деятельности, формированию у слушателей умений и навыков практического применения психологических знаний в общении и деятельности сотрудников органов внутренних дел.

Содержит упражнения, направленные на познание себя, индивидуальных особенностей своей личности, позволяющие не только транслировать психологические знания и умения, но и делать их лично окрашенными, побуждающими к саморазвитию и самосовершенствованию.

Практикум предназначен для слушателей, изучающих учебную дисциплину морально-психологическая подготовка, проходящих профессиональную подготовку по образовательным программам профессионального обучения.

УДК 159.9
ББК 88

©В.В. Боков, С.В. Подковка 2021
©УШ ПСК МВД России, 2021

Оглавление

Общие методические указания	4
Тематический план практических и семинарских занятий по учебной дисциплине морально-психологическая подготовка	6
Тема 1. Профессиональное общение сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации	7
Тема 2. Условия эффективного общения сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации с гражданами.....	18
Тема 3. Вербальные и невербальные средства коммуникации в профессиональном общении сотрудника органов внутренних дел Российской Федерации	25
Тема 4. Методы и приемы оказания правомерного психологического воздействия на граждан	28
Тема 5. Психотехника познания личностных особенностей партнеров по общению. Психологическое портретирование	30
Тема 6. Конфликты в ситуациях профессионального общения сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации с гражданами	33

ОБЩИЕ МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

Изучение учебной дисциплины «Морально-психологическая подготовка» осуществляется в форме учебных занятий под руководством профессорско-преподавательского состава цикла и самостоятельной подготовки обучающихся. Основными видами учебных занятий по изучению данной дисциплины являются: лекционные и практические занятия; консультации преподавателя (индивидуальная, групповая); дискуссия; доклады; научные сообщения и их обсуждение.

Предусматриваются следующие формы работы обучающихся:

1. Прислушивание лекционного курса.
2. Чтение и конспектирование рекомендованной литературы.
3. Проведение практических занятий с разбором конкретных коммуникативных ситуаций с целью выработки навыков применения психологических знаний для решения оперативно-служебных задач.
4. Самостоятельная работа, включающая в себя подготовку к практическим занятиям, выполнение письменных работ.

При подготовке к практическим занятиям обучающиеся должны:

1. Ознакомиться с планом практического занятия.
2. Уяснить содержание вопросов, вынесенных на обсуждение, или заданий, выполняемых на занятии.
3. Изучить рекомендуемые нормативные правовые акты и литературу и при необходимости законспектировать содержащиеся в них основные положения и примеры, а также возникшие при этом вопросы (эти записи можно использовать на занятии).
4. Выполнить задания, обусловленные темой практического занятия.
5. В целях самоконтроля ответить на вопросы, указанные в методических рекомендациях к занятию.
6. Получить консультацию у преподавателя.
7. Выполнить индивидуальные задания преподавателя.
8. Подготовить реферат или доклад (сообщение) (по согласованию с преподавателем).

На занятиях обучающимся рекомендуется активно использовать личный жизненный и профессиональный опыт, примеры из специальной и художественной литературы.

На каждом занятии обучающимся необходимо иметь рабочую тетрадь, письменные принадлежности, а также, в зависимости от темы занятия, другую специальную литературу.

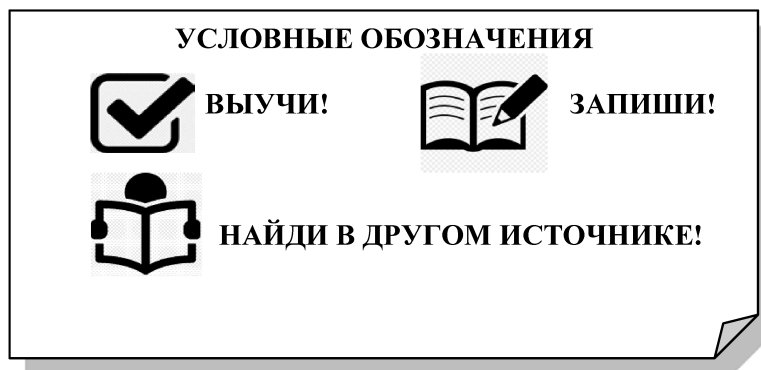
Рабочие тетради необходимы для конспектирования рекомендаций преподавателя по теме занятия.

При отработке пропущенных занятий обучающиеся самостоятельно изучают вопросы, указанные в плане занятия. На консультации,

обучающиеся представляют конспекты ответов и решений задач и отвечают на вопросы преподавателя.

Помимо устного изложения материала в процессе практических занятий предполагается использовать визуальную поддержку в виде мультимедийных презентаций содержания лекции, отражающих основные тезисы, понятия, схемы, иллюстрации, выдержки из учебных, документальных и художественных фильмов по предложенной тематике.

При работе с данным пособием в целях облегчения усвоения учебного материала авторы рекомендуют руководствоваться нижеперечисленными условными обозначениями:



**ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН
ПРАКТИЧЕСКИХ И СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ ПО
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ МОРАЛЬНО-
ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА**

№ п/п	ТЕМА	Семинары	Практические занятия
1	2	3	4
1.	Профессиональное общение сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации	2	
2.	Условия эффективного общения сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации с гражданами		2
3.	Вербальные и невербальные средства коммуникации в профессиональном общении сотрудника органов внутренних дел Российской Федерации		2
4.	Методы и приемы оказания правомерного психологического воздействия на граждан		2
5.	Психотехника познания личностных особенностей партнеров по общению. Психологическое портретирование		2
6.	Конфликты в ситуациях профессионального общения сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации с гражданами	2	



ТЕМА 1. ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Содержание темы.

1. Психологические особенности профессионального общения сотрудника органов внутренних дел Российской Федерации.
2. Этапы профессионального общения с учетом применения конкретных приемов общения.
3. Коммуникативная сторона общения. Особенности процесса передачи информации.
4. Психотехника построения речи в деятельности сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации: прием выразительности, прием психологически обоснованной композиции речевого сообщения, прием соблюдения законов и норм формальной логики, прием диалогичности.

1. Психологические особенности профессионального общения сотрудника органов внутренних дел Российской Федерации.



Общение – это процесс установления и развития контактов между людьми.

Известно, что важнейшая сторона профессиональной деятельности сотрудника органов внутренних дел¹ заключается в работе с людьми. Эта работа отличается от других профессий, где также имеют место межличностное взаимодействие и общение. При выполнении возложенных на сотрудника служебных задач специфику построения межличностных отношений определяют особые условия работы, необычные обстоятельства и не похожие друг на друга случаи и ситуации. Прежде всего, это общение с лицами, нарушающими закон и лицами чьи права и законные интересы были нарушены. Это общение происходит не по выбору и часто не по желанию. От правильности общения сотрудника с людьми и реализации индивидуального подхода зависит эффективность всей работы в целом. Поэтому в условиях правоохранительной деятельности жизненно необходимо повышение профессионально-психологической подготовки сотрудников в организации профессиональных контактов. Их эффективность напрямую зависит от знания психологических особенностей собеседника (свидетеля, потерпевшего и т.д.), этапов и наличия конкретных психологических умений, позволяющих психологически грамотно подходить к

¹ Далее-сотрудник

конструированию актов профессионального общения, планируя в процессе их реализации решение служебных задач.



Профессиональное общение сотрудника - многоплановый процесс установления и развития контактов с людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности, содержанием которого являются: познание, обмен информацией и воздействие на участников коммуникации для достижения поставленной цели.

Особенности общения:

1. Направленность (цели, мотивы, намерения).
2. Наличие смысловой формы выражения (мысли, взгляды).
3. Использование средств коммуникации: речь, кинетическая система знаков (жесты, мимика, пантомимика), лингвистическая система знаков (интонация, паузы), «контакт глазами».

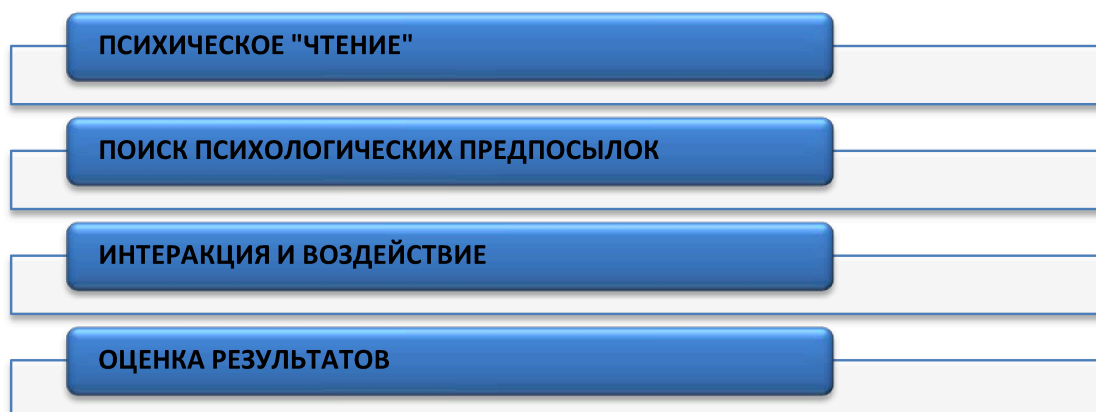
Особенности профессионального общения:

1. Строгая целенаправленность.
2. Регламентированность нормативными документами.
3. Функционально-ролевой характер, обусловленный необходимостью соблюдения этикета, ношением форменной одежды, применением профессиональной лексики.
4. Позиционная оформленность, иерархичность, субординационность, что отражается в отношениях между начальником и подчиненным.
5. Атрибутивность (проходит в специальных помещениях, предполагает соответствующую среду).

Специфика профессионального общения сотрудника ОВД



2. Этапы профессионального общения с учетом применения конкретных приемов общения.



Рассмотрим каждый из указанных этапов профессионального общения с учетом применения новых психотехнологий и конкретных приемов общения.

Первый этап (ПСИХИЧЕСКОЕ "ЧТЕНИЕ")

Ориентирован на познание и составление первичного психологического портрета.

Психологическая информация о другом человеке зависит от конкретной ситуации общения и отражения его личностных свойств, степени знакомства с ним, наличия определенных сведений о нем в характеристиках, рассказах о нем других сотрудников и т.п.

Предметом психического "чтения" являются вербальные и невербальные акты поведения:

- ✓ *речь, ее содержание, направленность, логичность, продолжительность, экспрессивность, особенности лексики;*
- ✓ *выразительные движения, мимика и пантомимика, жесты, экспрессия лица, глаз, тела;*
- ✓ *движения, перемещения и позы человека, дистанция между людьми, сближение, соприкосновение;*
- ✓ *физическое воздействие на другого человека (касание, похлопывание, поглаживание, поддержка, совместные действия)*

При составлении первичного психологического портрета, взаимодействующего с сотрудником лица целесообразно ориентироваться на анализ следующих параметров личности:

Основными способами построения психологического портрета в процессе профессионального общения могут выступать:



Эмпатия	<ul style="list-style-type: none"> • как способ психологического анализа позволяет проникнуть и вчувствоваться в эмоциональные состояния лиц, взаимодействующих в той или иной жизненной ситуации.
Рефлексия	<ul style="list-style-type: none"> • основывается на познании и оценке сотрудником своей позиции и размышлениях о позиции другого человека, ходе его мыслей, его ближайших и перспективных планов поведения
Стереотипизация	<ul style="list-style-type: none"> • . представляет собой процесс приписывания сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности без достаточного осознания возможных различий между ними.
Идентификация	<ul style="list-style-type: none"> • представляет собой мысленное вхождение в поле сознания и жизненную ситуацию другого человека, оценка событий и фактов, целей и процесса общения с его точки зрения.

Второй этап (ПОИСК ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ПРЕДПОСЫЛОК) профессионального общения характеризуется действиями сотрудника, направленными на создание соответствующих условий и психологических предпосылок эффективных коммуникаций.

Эффективность общения зависит от определения основной репрезентативной системы взаимодействующего с сотрудником человека и опора на нее в процессе непосредственного контакта.

Д. Гриндер и Р. Бэндлер - создатели теории нейролингвистического программирования - отмечают, что имеется три основных входных канала, через которые люди получают информацию об окружающем мире: зрение, слух и кинестетическое чувство (представляющее собой комплекс ощущений, основанных на осязании, обонянии, положении тела в пространстве и т.п.). Каждый человек имеет наиболее часто применяемую им репрезентативную систему из числа трех указанных систем, которая может отличаться от репрезентативной системы другого человека. Недостаточный учет основной репрезентативной системы человека в процессе общения может привести к взаимному непониманию, трудностям во взаимодействии.



Репрезентативная система – это особенность восприятия и переработки информации человеком

Визуальная репрезентативная система

Визуальная репрезентативная система основывается на восприятии зрительных образов. Люди с такой системой (визуалы) организуют своё видение реальности через то, на что смотрят.

ПРИЗНАКИ. Определить визуала можно по выпрямленной шее/спине, а также по взгляду, направленному вверх. Его дыхание поверхностное и, в большинстве случаев, грудное. При восприятии образа визуалы могут на мгновение задерживать дыхание, пока картина не сформируется. Их губы могут быть сжаты и выглядеть тонкими, а голос часто становится громким и высоким. Любой опыт запоминается визуалами в виде картин и образов, поэтому, когда приходится долго воспринимать чью-то речь или просто что-то слушать, они начинают скучать, а сам шум нередко их тревожит. Общаясь с такими людьми, нужно оказывать своей речи визуальную поддержку. В процентном соотношении на визуалов приходится 60% всех людей.

ВНЕШНОСТЬ. Визуалы обладают, как правило, худощавым телосложением, высоким ростом и несколько удлинённой талией. Часто поддерживают правильную осанку. При взаимодействии с ними желательно не загромождать им пространство для обзора того места, где они находятся.

Аудиальная репрезентативная система

Аудиальная репрезентативная система основывается на восприятии звуков. Люди с представленной системой (аудиалы) воспринимают информацию через процесс слушания. Вся информация воспринимается и запоминается ими, преимущественно, в форме звуковых впечатлений.

ПРИЗНАКИ. Узнать аудиала можно по часто перемещаемым в разные стороны глазам. Дыхание ритмичное и ровное, но отражающее его внутренние переживания. Если попросить такого человека описать какой-то свой опыт, то, в первую очередь, он будет думать о том, как выразить его в форме звука. Аудиал долго и много говорит, предельно чётко излагая мысли. При этом его речь может быть очень импульсивной. В разговоре часто доминирует и нередко утомляет. Обладает особой чувствительностью к звукам и часто разговаривает сам с собой. Общаясь с аудиалом, нужно стараться более грамотно и точно выстраивать свою речь. В процентном соотношении на аудиалов приходится около 20% всех людей.

ВНЕШНОСТЬ. Телосложение большинства аудиалов представляет собой нечто среднее между худощавыми и тучными людьми. В процессе разговора нередко жестикулируют и указывают на область ушей, а также наклоняются вперёд, как бы пытаясь быть ближе к тому, с кем общаются. Но при возникновении звуков в своём собственном сознании будут, наоборот, отклоняться назад. Следят за ритмом своей речи и тембром голоса.

Кинестетическая репрезентативная система

Кинестетическая репрезентативная система основывается на обонятельно-осязательном канале информации. Такие люди (кинестетики)

очень любят тактильный контакт. Любые переживания, эмоции и ощущения лучше всего воспринимаются ими в том случае, если у них есть возможность прикоснуться к чему-то, ощутить это физически.

ПРИЗНАКИ. Распознать в человеке кинестетика можно, в первую очередь, по глазам: его взгляд часто имеет направленность «вниз-вправо». Дыхание кинестетика брюшное и глубокое, но в зависимости от испытываемых им ощущений, будет меняться. Губы, в большинстве случаев, мягкие и полные, а тон голоса низкий, глубокий, иногда хриплый и немного приглушённый. Во время разговора кинестетик будет говорить медленно, делая продолжительные паузы во время поиска соответствующей информации внутри себя. На кинестетиков приходится около 20% всех людей.

ВНЕШНОСТЬ. Если восприятие кинестетиков направлено внутрь себя, то, скорее всего, внешне это выразится в полноте и округлости тела. Если же восприятие направлено во внешний мир, то это отразит крепкость и мускулистость. Большинство кинестетиков передвигается довольно медленно. Чтобы побудить их к активности часто требуется проявить физический контакт – похлопать или как-то поощрить. А при общении рекомендуется находиться поближе, т.к. кинестетики предпочитают близость.

Третий этап (ИНТЕРАКЦИЯ И ВОЗДЕЙСТВИЕ) профессионального общения представляет собой непосредственный контакт сотрудника с другими лицами (сотрудниками, подозреваемыми, свидетелями и т.д.), имеющий целью получение определенной информации и воздействие на партнера. Выделяют две разновидности профессионального общения: внутриорганизационное общение (общение с коллегами и руководителями органов внутренних дел) и внеорганизационное профессиональное общение (общение с гражданами, правонарушителями, представителями органов власти и т.д.).

Воздействия в процессе общения направлены на согласование позиции участников коммуникации. Воздействия могут приводить к **децентрации**, то есть принятию точки зрения и позиции другого человека, либо к частичному или полному несогласию, противоречиям и конфликтам.

Данный этап общения важен для решения вопросов согласованности, устранения противоречий, непонимания, разногласий и достижения в итоге единства подходов к решению той или иной проблемы. Способы воздействия в процессе общения сотрудников специфичны, так как имеют целью согласование и достижение организационного эффекта в совместной деятельности.

Особенность внеорганизационного общения сотрудников проявляется в том, что оно происходит в рамках подробного нормативно-правового урегулирования и характеризуется дополнительными

трудностями, связанными с преодолением внутреннего сопротивления со стороны ряда лиц, нежелания сотрудничать, неискренности и лжи и т. д. Все эти указанные обстоятельства приводят к затрудненным условиям общения и значительной психологической нагрузке сотрудников. Практический интерес в связи этим представляют способы и приемы повышения эффективности общения в затрудненных условиях. Разработанная в рамках юридической психологии методика контакта между людьми в условиях затрудненного общения, например, в процессе допроса подозреваемого, (Л. Б. Филонов²) предлагает поэтапное, постадийное достижение согласия между партнерами на основе применения совокупности приемов. В содержании этой методики включаются шесть стадий (предполагается, что в начале общения партнеры незнакомы друг с другом):

- накопление согласий между общающимися лицами;
- поиск общих или совпадающих интересов;
- принятие принципов и качеств, предлагаемых для общения;
- поиск и выявление скрываемых свойств и сторон личности (выявление качеств, затрудняющих общение);
- адаптация партнеров и реализация индивидуальных воздействий;
- достижения контактных отношений и построение полей согласованных действий.

Для сотрудников представляет интерес то обстоятельство, что каждая стадия контактного взаимодействия имеет свой инструментарий, то есть набор конкретных приемов воздействия на другую сторону общения. Например, первая стадия включает в себя приемы "чтения состояния" и "соотнесенных вопросов", вторая стадия - приемы "нарастания", "детализации", "проблемы", "переключения" и т. д.

Четвертым этапом (ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ) в процессе профессионального общения является осознание сотрудниками результатов и последствий контактов, так как взаимодействие невозможно без оценки удачи или неудачи, успеха или неуспеха, без выявления факторов, которые способствуют общению, или осложняют его.

Таким образом, знание сотрудником основных этапов профессионального общения и основных способов построения психологического портрета в процессе профессионального общения позволит более эффективно решать служебные задачи.

3. Коммуникативная сторона общения. Особенности процесса передачи информации.

² Известнейший специалист в области юридической психологии, социальной психологии, психодиагностики и психопрогностики. Основатель отечественной юридической психологии, автор множества методик, активно используемых в спецслужбах, уголовно-исполнительной системой и в практике работ других правоохранительных органов.

При общении передача любой информации производится посредством знаковых систем, т. е. знаков. Коммуникатор (передающий информацию) направляет свои действия на смысловое восприятие кодированной информации другими людьми (реципиентами). Передается информация коммуникатором средствами вербальной или невербальной информации. Реципиент (принимающий информацию) для осмысленного восприятия информации декодирует ее.

Для того чтобы партнеры по переговорам понимали друг друга, должна быть выработана единая система значений знаковых систем, разработан тезаурус³ понятий, позволяющий индивидам по общению правильно ориентироваться в определенной области знаний. В процессе общения коммуникатор и реципиент попеременно меняются местами: коммуникатор становится реципиентом, реципиент – коммуникатором. Так организуется диалоговое общение.

В условиях профессионального общения периодически возникают так называемые коммуникативные барьеры, которые носят социальный и психологический характер. Причинами этого являются различия в мировоззрении, мироощущении и мировосприятии общающихся, их психологические особенности (например, чрезмерная застенчивость одних, скрытность других, непримиримость третьих и т. д.).



***Коммуникативный барьер** – психологическое препятствие на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению, носящее в основном социальный или психологический характер.*

Выделяется ряд коммуникативных барьеров, которые могут возникать между сотрудниками и гражданами:

Мотивационный барьер - возникает при нежелании гражданина вступать с сотрудником в контакт, вследствие неприязненного отношения к правоохранительным органам, опасение мести со стороны преступника или преступной группы. Для преодоления мотивационного барьера сотрудники должны уметь замотивировать граждан на процесс общения, вызывать у них интерес к обсуждаемой проблеме, убедить их в пользе сотрудничества.

Интеллектуальный барьер - возникает при различных уровнях интеллектуального развития, осведомленности в тех или иных вопросах, а также может быть вызван ошибками неверного восприятия друг друга. Для того, чтобы у сотрудника не возникал интеллектуальный барьер с гражданами он должен быть сам человеком умным, понимающим,

³ Словарь, собрание сведений.

разбираться в широком круге вопросов, в первую очередь в вопросах законодательства и права.

Эмоциональный барьер - возникает, когда собеседники находятся под воздействием сильных эмоций. Может быть обусловлен как отрицательными переживаниями, эстетическими чувствами, которые испытывает сотрудник и лица, с которым необходимо установить контакт, так и эмоциональными состояниями отдельных граждан: их подавленностью, раздражительностью, агрессивностью, озлобленностью. Для преодоления эмоционального барьера сотрудник должен дать время гражданину успокоиться, проявив выдержку и самообладание.

Волевой барьер - возникает, когда сотрудник действует по принципу: "Я всегда прав", проявляет высокомерие и пренебрежение к интересам гражданина, тем самым подчиняя гражданина своей воле. Для профилактики возникновения волевых барьеров сотрудник должен держаться в рамках закона, быть вежливым и проявлять уважение к гражданам.

Возрастной барьер - возникает между людьми, находящимися в разных возрастных группах. Преодолевать возрастной барьер с гражданами можно собственной авторитетностью и умением устанавливать контакт с людьми любого возраста.

Языковой барьер - может возникнуть с иностранцами, глухонемыми, с людьми, которые разговаривают на профессиональном сленге или жаргоне.



Ранее говорилось о том, что любая информация передается посредством знаковых систем. Обычно различают вербальную и невербальную информацию. Последняя делится еще на несколько форм: кинестетика, паралингвистика, проксемика, визуальное общение. Каждая из них образует свою собственную знаковую систему.

4. Психотехника построения речи в деятельности сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации: прием выразительности, прием психологически обоснованной композиции речевого сообщения, прием соблюдения законов и норм формальной логики, прием диалогичности.

Широко известно выражение М. М. Бахтина⁴ «Все слова пахнут профессией». У каждой профессиональной деятельности своё языковое выражение и особенная лексическая система. Профессиональная речь не является самодостаточной языковой системой, она тематически ограничена проблематикой соответствующей области практики. На

⁴ Русский философ, культуролог, литературовед, теоретик европейской культуры и искусства. Исследователь языка, эпических форм повествования и жанра европейского романа. Автор нескольких лингвистических работ, посвящённых общетеоретическим вопросам, стилистике и теории речевых жанров.

данный момент мы можем констатировать, что ряд сотрудников при выполнении своих обязанностей плохо формулируют свои мысли, не умеют грамотно, понятно, по существу задавать вопросы, толково на них отвечать. Грамотная профессиональная речь – это базовый элемент общей культуры. Для достижения этой цели каждый сотрудник должен знать нижеперечисленные психологические приемы и правила общения.

Прием выразительности заключается в речевом сообщении, которое отличается выразительностью, призванной повысить эффективность его восприятия. Вместе с тем полезно применять и ряд правил:

➤ **эмоциональной выразительности (экспрессивности).** В словах, произносимых сотрудником, должны звучать его отношение к ним, вкладываемый смысл, адресность. Интонация слов должна быть адекватна содержанию и значению слова в контексте фраз. Интонация обогащает смысл слова, обеспечивает его лучшее восприятие и понимание собеседником, производит впечатление. По данным некоторых исследователей, понимание слова на 40% зависит от интонации, с которой оно произносится. Следует варьировать громкость, эмоциональность, тембр, но исключать форсирования голоса;

➤ **лексической выразительности** - использование точных, ярких, нестандартных, образных слов и словесных оборотов, синонимов, омонимов, терминов;

➤ **фонетической выразительности** - отчетливое, ясное произношение, изменение ритмики, громкости, ударений - дикция;

➤ **грамматической выразительности** - использование разнообразных словесных оборотов, ярко сформулированных выражений, применение уменьшительных и ласкательных слов, идиом, афоризмов, пословиц, дидактических повторов, подытоживаний и др.;

➤ **недопустимости срыва голоса.** Старая восточная мудрость гласит: «Если ты кричишь, значит, ты не прав и слаб». Сиплость и потеря голоса не украшают сотрудника.

Прием психологически обоснованной композиции речевого сообщения отражает необходимость строить его продуманно, так, чтобы оно отвечало специфике данной ситуации и принесло успех.

➤ **Правило приоритетности цели сообщения.** Построить сообщение правильно – значит, прежде всего, отчетливо представлять его цель. Цель - юридический, правоохранительный результат, связанный с решаемой сотрудником задачей.

➤ **Правило решаемой психологической задачи.** Правильный отбор психологической задачи или задачи, отвечающей цели, и составляет суть выполнения данного правила. Каждая из задач реализуема при использовании соответствующих психотехник, речевых и неречевых средств в комплексе.

➤ **Правило содержательной и смысловой проработки задачи.** Отбор содержания (о чем говорить?) строго подчиняется психологической задаче и цели. Планируемое и реализуемое содержание разговора верно, если оно строго логично и структурировано, т.е. складывается из последовательной цепочки вопросов и подвопросов, находящихся в «сцеплении» между собой и обоснованно перетекающих один в другой.

➤ **Правило лексической проработки задачи.** Хорошо сказать - не только ответ на вопрос «о чем сказать?», но обязательно и «как сказать, какими словами?». Слова следует подбирать так, чтобы точно выразить содержание и реализовать задумки, чтобы у партнера по общению не вызвать реакций, которые сорвут разговор.

➤ **Правило адаптации речи к особенностям собеседника.** Чтобы сделать речь понятной для конкретного собеседника, разумно ее упрощать (сленг, уголовный жаргон, разговор на «блатном языке»). Вряд ли это правомерно при выполнении официальных действий, но дает результаты при речевом контакте с различными субъектами общения.

Прием диалогичности. Большую часть времени профессионального общения сотрудника, занимает диалоговая форма. Ее значение определяется интересом его к тому, чтобы говорил больше собеседник. Поэтому необходимо специально поощрять собеседника к высказываниям («разговаривать» его), задавать вопросы, не перебивать, внимательно слушать.

Темы рефератов:

1. Понятие общения.
2. Роль общения в онтогенезе человека.
3. Виды общения у человека.
4. Общение как восприятие людьми друг друга.
5. Педагогическое общение.

Вопросы для проверки знаний

1. Общение – это...
2. Профессиональное общение – это...
3. Этапы профессионального общения.
4. Особенности общения.
5. Коммуникативный барьер – это...
6. Какие коммуникативные барьеры могут возникать между сотрудниками и гражданами?
7. Репрезентативная систему человека – это...
8. Интекация – это...
9. Децентрация – это...
10. Кого называют коммуникатором, а кого – реципиентом?
11. Коммуникативная сторона общения.
12. Перцептивная сторона общения.
13. Интерактивная сторона общения.

ТЕМА 2.
УСЛОВИЯ ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ СОТРУДНИКОВ
ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ С ГРАЖДАНАМИ

Содержание темы.

1. Психологический контакт, психологическое содержание контакта между партнерами по общению.
2. Условия успешного установления психологического контакта.
3. Качества личности сотрудника органов внутренних дел Российской Федерации, способствующие эффективному взаимодействию.
4. Факторы, влияющие на формирование модели партнера по общению.
5. Ошибки восприятия, возникающие при построении образа другого.
6. Использование невербальных механизмов в установлении психологического контакта.

Темы рефератов:

1. Общение как восприятие людьми друг друга.
2. Психологическая структура общения.
3. Составляющие элементы психологического климата коллектива.
4. Психологические трудности общения.

Задачи и упражнения

Задание №1

Ответьте на следующие вопросы:

1. Насколько эффективным средством общения являются жесты?
2. В чем проявляются недостатки и ограниченность жестов?
3. Какого рода просьбы или требования легче всего передать жестами?
4. Какого рода просьбы или требования труднее всего передать жестами?
5. Какие из них вообще невозможно выразить жестом?
6. Могут ли жесты передать эмоции?
7. Тот, кто активно жестикулирует, вам приятен?

Задание №2

Определение качеств, значимых для общения.

В данном задании предложен список качеств, значимых для межличностного и делового общения. Каждый определяет, в какой мере ему присущи эти качества. Если участнику кажется, что ему вообще не присуще данное качество, он ставит рядом с ним 0. Если это качество хоть сколько-нибудь у него выражено, он ставит 1. Если же оно присуще в полной мере, он ставит 5.

Таким образом, каждый участник группы оценивает выраженность у себя предложенных качеств, руководствуясь своим собственным представлением о себе, а не тем, что могли сказать ему другие люди.

Список качеств, значимых для межличностного и делового общения:

Эмпатия - умение видеть мир глазами других, понимать его так же, как они; воспринимать их поступки с их же позиций и в то же время способность сказать другим о своем понимании их поступков.

Доброжелательность - способность не только чувствовать другого, но и выражать людям свое доброжелательное отношение, уважение и симпатию, умение принимать их даже тогда, когда не одобряешь их поступки, готовность поддержать других.

Аутентичность - умение быть естественным в отношениях, не скрываться за масками или ролями, открытая демонстрация другим своего отношения к разным проблемам и людям, способность быть самим собой в контактах с окружающими.

Конкретность - отказ от общих рассуждений, многозначных и невнятных замечаний, умение говорить о своих конкретных переживаниях, мнениях, действиях; готовность отвечать однозначно на вопросы.

Инициативность - склонность к деятельной позиции в отношении с людьми, к тому, чтобы «идти вперед», а не только реагировать на то, что делают другие; способность устанавливать контакты, не дожидаясь инициативы со стороны; готовность браться за какие-то дела в ситуации, требующей активного вмешательства, а не просто ждать, когда другие начнут что-то делать.

Непосредственность - умение говорить и действовать напрямую, без всяких «экивоков» и честная демонстрация своего отношения к ним.

Открытость - готовность открыть другим свой внутренний мир и убежденность в том, что открытость способствует установлению здоровых и прочных отношений с окружающими; искренность, которая не эквивалентна готовности обнародовать абсолютно все самые интимные секреты, поскольку сам человек, а не его тайны интересны людям; умение говорить о своих мыслях и чувствах.

Принятие чувств - отсутствие страха при непосредственном соприкосновении со своими чувствами или чувствами других людей; умение не только испытать какие-то чувства в общении с людьми, но и выражать их; готовность принимать эмоциональную экспрессию со стороны других, но при этом отсутствие стремления навязать окружающим свои чувства.

Конфронтация - умение «с глазу на глаз» общаться с другими людьми с полным осознанием своей ответственности и заинтересованности. В случае несходства мнений - готовность пойти на конфронтацию, но не с целью испугать или покарать другого, а с надеждой на установление подлинных и искренних отношений.

Самопознание - исследовательское отношение к собственной жизни и поведению, стремление для этого воспользоваться помощью со стороны окружающих, готовность принимать от них любую информацию о том, как они воспринимают его, но при этом умение быть автором самооценки; отношение к конфронтациям с другими людьми и новому опыту как к ценному материалу, важному для более глубокого самопознания.

Задание №4

Определение темперамента

Перед тем, как приступить к решению данной задачи необходимо ознакомиться с понятием темперамента и его типами.



Темперамент - это некая биологическая основа, на которой строится личность. Темперамент определяет механизмы психологической деятельности, способности к социальной адаптации. На его базе формируются социальные свойства психики. С точки зрения физиологии темперамент является типом высшей нервной деятельности. У каждого человека есть свои особенности психической деятельности. Темперамент - это характеристика человека, а именно: темп, быстрота, ритм, интенсивность этих психических процессов и состояний.



В психологи выделяют четыре типа темперамента: сангвиник, холерик; флегматик; меланхолик. Темперамент человека - качество врожденное, а не приобретенное. Только на 25% из 100% темперамент поддается коррекции. И эта коррекция - наша подстройка под требования социума (окружающего нас мира, общества...). Для чего? С целью более эффективного и успешного существования.

В чистом виде темпераменты встречаются редко. В каждом человеке есть что-то от холерика, сангвиника, флегматика и меланхолика. Вопрос, кем лучше быть, не имеет смысла, как и вопрос, какое время года лучше. В каждом есть свои плюсы и свои минусы. Надо их знать и действовать, выбирая эффективную модель поведения в зависимости от ситуации. То есть не идти на поводу у природных качеств, а развивать их.

Особенности темперамента необходимо учитывать при выборе профессии, но не следует путать темперамент с характером.

Впервые о темпераментах сказал Гиппократ (V в. до н.э.). Он утверждал, что люди различаются соотношением 4 основных "соков" жизни, входящих в его состав: крови, флегмы, желтой желчи и черной желчи.

Клавдий Гален (II в. до н.э.) продолжил. Он разработал первую типологию темпераментов. Согласно его учению тип темперамента зависит от преобладания в организме одного из соков. Им были выделены темпераменты, которые в наше время пользуются широкой известностью:

- холерика (от греч. chole - "желчь"),

- сангвиника (от лат. sanguis - "кровь"),
- флегматика (от греч. - phlegma - "флегма"),
- меланхолика (от греч. melaschole - "черная желчь")

Далее были типологии И. Канта, Э. Кречмера, У. Шелдона.

Тест на определение темперамента

Варианты ответов на вопросы: "да", "нет". Первый ответ, пришедший Вам в голову, является правильным. Ваши ответы - "да" - плюс, "нет" - минус - фиксируйте на листке бумаги.

- 1) Часто ли Вы испытываете тягу к новым впечатлениям, чтобы испытать сильные ощущения?
- 2) Часто ли Вы чувствуете, что нуждаетесь в друзьях, которые могут Вас понять, ободрить, выразить сочувствие?
- 3) Считаете ли Вы себя беспечным человеком?
- 4) Правда ли, что Вам очень трудно отвечать "нет"?
- 5) Обдумываете ли Вы свои дела не спеша и предпочитаете ли подождать, прежде чем действовать?
- 6) Всегда ли Вы сдерживаете свои обещания, даже если Вам это не выгодно?
- 7) Часто ли у Вас бывают спады и подъемы настроения?
- 8) Быстро ли Вы обычно действуете и говорите, и не растрчиваете ли много времени на обдумывание?
- 9) Возникало ли у Вас когда-нибудь чувство, что Вы несчастны, хотя никакой серьезной причины для этого не было?
- 10) Верно ли, что на спор Вы способны решиться на все?
- 11) Смущаетесь ли Вы, когда хотите познакомиться с человеком противоположного пола, который Вам симпатичен?
- 12) Бывает ли, что, разозлившись, Вы выходите из себя?
- 13) Часто ли Вы действуете под влиянием минутного настроения?
- 14) Часто ли Вас беспокоят мысли о том, что Вам не следовало бы чего-нибудь делать или говорить?
- 15) Предпочитаете ли Вы чтение книг встречам с людьми?
- 16) Вас легко обидеть?
- 17) Любите ли Вы часто бывать в компании?
- 18) Бывают ли у Вас иногда такие мысли, которые Вы хотели бы скрыть от других людей?
- 19) Верно, что иногда Вы настолько полны энергии, что все горит в руках, а иногда чувствуете сильную вялость?
- 20) Предпочитаете ли Вы иметь друзей поменьше, но особенно близких Вам?
- 21) Часто ли Вы мечтаете?
- 22) Когда на Вас кричат, Вы отвечаете тем же?
- 23) Часто ли Вас тревожит чувство вины?
- 24) Все ли ваши привычки хороши и желательны?
- 25) Способны ли Вы дать волю собственным чувствам и вовсю повеселиться в шумной компании?
- 26) Считаете ли Вы себя человеком возбудимым и чувствительным?
- 27) Считают ли Вас человеком живым и веселым?
- 28) После того, как дело сделано, часто ли Вы возвращаетесь к нему мысленно и думает, что могли бы сделать лучше?
- 29) Вы обычно молчаливый и сдержанный, когда находитесь среди людей?
- 30) Вы иногда сплетничаете?
- 31) Бывает ли, что Вам не спится оттого, что разные мысли лезут в голову?
- 32) Верно ли, что Вам приятнее и легче прочесть о том, что Вас интересует в

книге, хотя можно быстрее и проще узнать об этом у друзей?

33) Бывает ли у Вас сильное сердцебиение?

34) Нравится ли Вам работа, требующая постоянного внимания?

35) Бывает ли, что Вас "бросает в дрожь"?

36) Верно ли, что Вы всегда говорите о знакомых Вам людях только хорошее, даже тогда, когда уверены, что они об этом не узнают?

37) Верно ли, что Вам не приятно бывать в компании, где постоянно подшучивают друг над другом?

38) Вы раздражительны?

39) Нравится ли Вам работа, которая требует быстроты действий?

40) Верно ли, что Вам не редко не дают покоя мысли о разных неприятностях и "ужасах", которые могли бы произойти, хотя все кончилось благополучно?

41) Вы ходите медленно и неторопливо?

42) Вы когда-нибудь опаздывали на свидание, работу или учебу?

43) Часто ли Вам снятся кошмары?

44) Верно ли, что Вы такой любитель поговорить, что никогда не упустите

удобного случая побеседовать с незнакомым человеком?

45) Беспокоят ли Вас какие-нибудь боли?

46) Огорчились бы Вы, если бы долго не могли видаться со своими друзьями?

47) Можете ли Вы назвать себя нервным человеком?

48) Есть ли среди Ваших знакомых такие, которые Вам явно не нравятся?

49) Можете Вы сказать, что Вы уверенный в себе человек?

50) Легко ли Вас задевает критика Ваших недостатков?

51) Трудно ли получить настоящее удовольствие от вечеринки?

52) Беспокоит ли Вас чувство, что Вы чем-то хуже других?

53) Сумели бы Вы внести оживление в скучную компанию?

54) Бывает ли, что Вы говорите о вещах, в которых совсем не разбираетесь?

55) Беспокоитесь ли Вы о своем здоровье?

56) Любите ли Вы подшутить над другими?

57) Страдает ли Вы от бессонницы?

ОБРАБОТКА ТЕСТА

Если ответ "ключа" совпадает с Вашим ответом, Вы прибавляете себе один балл. Если не совпадает, - ноль баллов.

1. Шкала достоверности.

Ответ "да" на вопросы: 6, 24, 36.

Ответ "нет" на вопросы: 12, 18, 30, 42, 48, 54.

Сосчитайте сумму. Если результат от 5 и больше баллов, это значит, Вы отвечали не так, как есть на самом деле, а так как Вам хотелось бы или так, как принято в обществе. Другими словами, Ваши ответы не достоверны.

2. Шкала экстраверсии.

Ответ "да" на вопросы: 1, 3, 8, 10, 13, 17, 22, 25, 27, 37, 39, 44, 46, 49, 53, 56.

Ответ "нет" на вопросы: 5, 15, 20, 29, 32, 34, 41, 51.

Сосчитайте сумму.

3. Шкала эмоциональной устойчивости.

Ответ "да" на вопросы: 2, 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 21, 23, 26, 28, 31, 33, 35, 38, 40, 43, 45, 47, 50, 52, 55, 57.

Получив суммы по значениям «Шкала экстраверсии» и «Шкала эмоциональной устойчивости» отметьте их, соответственно, на горизонтальной оси «Интроверсия-экстраверсия» и вертикальной оси «Эмоциональная устойчивость». Точка пересечения покажет ваш тип темперамента.

Начертите оси координат: горизонтальная ось - "шкала экстраверсии", вертикальная ось - "шкала эмоциональной устойчивости". Каждая шкала от 1 до 24, пересекаются в точке 12. Отметьте свои показатели на осях. Найдите точку пересечения. Точка может лежать на оси, если одна из шкал равна 12.

Результат, который Вы получили, - Ваш преобладающий тип темперамента. По шкале экстраверсии вы можете посмотреть тип направленности личности: экстраверт или интроверт.



Четыре типа меланхоликов

Чистый, ярковыраженный меланхолик: интроверсия (интр.) - от 1 до 9, эмоц. устойчивость (эм. уст.) - 16 до 24 баллов.

Меланхолик флегматичный: интр. - от 1 до 9, эм. уст. - 12 до 16 баллов.

Меланхолик слабовыраженный: интр. - 9 до 12, эм. уст. - 12 до 16 б.

Меланхолик холерический: интр. - от 9 до 12, эм. уст. - 16 до 24 б.

Четыре типа флегматиков

Чистый, ярковыраженный флегматик: интроверсия (интр.) - от 1 до 9, эмоц. устойчивость (эм. уст.) - 1 до 9 баллов.

Флегматик сангвинический: интр. - от 9 до 12, эм. уст. - 1 до 9 баллов.

Флегматик слабовыраженный: интр. - 9 до 12, эм. уст. - 9 до 12 б.

Флегматик меланхоличный: интр. - от 1 до 9, эм. уст. - 9 до 12 б.

Четыре типа холериков

Чистый, ярковыраженный холерик: интроверсия (интр.) - от 16 до 24, эмоц. устойчивость (эм. уст.) - 16 до 24 баллов.

Холерик меланхоличный: интр. - от 12 до 16, эм. уст. - 16 до 24 баллов.

Холерик слабовыраженный: интр. - 12 до 16, эм. уст. - 12 до 16 б.

Холерик сангвинический: интр. - от 16 до 24, эм. уст. - 12 до 16 б.

Четыре типа сангвиников

Чистый, ярковыраженный сангвиник: интроверсия (интр.) - от 16 до 24, эмоц. устойчивость (эм. уст.) - 1 до 9 баллов.

Сангвиник холерический: интр. - от 16 до 24, эм. уст. - 9 до 12 баллов.

Сангвиник слабовыраженный: интр. - 12 до 16, эм. уст. - 9 до 12 б.

Сангвиник флегматичный: интр. - от 12 до 16, эм. уст. - 1 до 9 б.

Задание 5

Упражнение на самоанализ

Вероятно, каждый не только задавал себе этот вопрос, но и пытался найти на него ответ, общаясь с другими людьми или отвечая на вопросы хитроумных тестов. Но часто ли вы сами честно отвечали себе? Попробуйте еще раз, но сделайте это следующим образом:

-на чистом листе бумаги напишите: «Кто я?» и прямо под вопросом в столбик проставьте цифры от 1 до 20;

-закройте глаза и задайте себе вопрос: «Кто я?». Первый же, пришедший в голову ответ, запишите напротив цифры 1, затем повторите эту процедуру еще девятнадцать раз. При этом помните сказанное выше:

-не занимайтесь перебором вариантов;

-старайтесь быть честными и искренними, т. к. при других вариантах ответы теряют смысл, но при этом меру искренности и доверительности наших ответов регулируйте сами, ни к кому не обращаясь за советом – все равно лучше вас это никто не знает;

-ни с кем не консультируйтесь и обязательно дайте все двадцать ответов, так как именно последние ответы находятся в самой глубине вашего сознания, а потому являются наиболее интересными для самопознания, т. к. реже всего осознаются вами, но имеют существенное влияние на вас.

Вопросы для проверки знаний

1. Психологический контакт – это...
2. Установление психологического контакта – это...
3. Психологическое содержание контакта – это ...
4. Как установить контакт соотруднику с гражданином?
5. Восприятие другого человека – это...
6. Что относится к объективным факторам общения?
7. Что относится к субъективным факторам общения?
8. Какую информацию о партнере можно получить благодаря объективным факторам?
9. Какие элементы (этапы) входят в структуру психологического контакта?
10. «Эффект ореола» - это ...
11. Эмпатия – это...
12. Рефлексия – это ...
13. Стереотипизация - ...
14. Идентификация – это...
15. Типы высшей нервной деятельности.
16. Социальная перцепция - это

**ТЕМА 3.
ВЕРБАЛЬНЫЕ И НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА
КОММУНИКАЦИИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОМ ОБЩЕНИИ
СОТРУДНИКА ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Содержание темы.

1. Психологическая интерпретация вербального и невербального поведения человека.
2. Ведущая репрезентативная система партнера по общению.
3. Методы и приемы оказания правомерного психологического воздействия на гражданина: формирования правосознания, мотивирования правомерного поведения граждан (убеждение, объяснение, беседа, информирование, внушение, требование, поощрение, наказание и др.).

Темы рефератов:

1. Признаки словесного обмана.
2. Виды общения у животных.
3. Такесика: основные функции.
4. Основные виды улыбок.
5. Роль и функции невербальных средств.
6. Национальные различия в невербальном поведении.
7. Классификация невербальных средств общения.

Задачи и упражнения

Задание 1.

В XVIII в. известный политик граф Честерфилд, готовя сына к дипломатической карьере, писал ему: «Говоря с людьми, всегда смотри им в глаза; если ты этого избегаешь, люди начинают думать, что ты считаешь себя в чем-то виноватым; к тому же ты теряешь возможность узнавать по выражению лиц, какое впечатление на них производят твои слова».

Как вы считаете, граф дал сыну хороший совет?

Какие бы рекомендации дали бы дипломатам вы?

Задание 2.

Определение своей репрезентативной системы.

Методика Хэрри Алдера

Методика направлена на определение ведущей модальности.

Инструкция: определите по 9-бальной шкале, насколько легко вы можете представить себе ситуации перечисленные ниже. Если образ очень четкий как сама реальность – 9 баллов, если вообще не представить, то – 1 балл и т. д.

Визуальные представления

1. У кого из ваших друзей или родственников самые длинные волосы.
2. Вспомните лицо своего школьного учителя.

3. Представьте себе полосы на шкуре тигра.
4. Вспомните цвет входной двери того места, где вы живете или работаете.
5. Представьте себе любого телевизионного ведущего в какой-нибудь высокой шляпе.
6. Представьте себе самую большую книгу из своей домашней библиотеки.

Аудиальные представления

1. Вспомните свою любимую мелодию.
2. Попробуйте услышать в своем воображении отдаленный звон церковных колоколов.
3. У кого из ваших друзей самый тихий голос.
4. Вспомните голос своего детского друга.
5. Представьте себе, как бы звучал ваш голос под водой.
6. Постарайтесь в своем воображении услышать шум морского прибоя.

Кинестетические представления

1. Попробуйте представить, что вы окунаете свою левую ногу в холодную воду.
2. Представьте себе, что вы держите в руке гладкий бумажный стаканчик.
3. Представьте себе, что вы пихаете ногой кошку или собаку.
4. Представьте себе, что вы надели на ноги мокрые носки.
5. Представьте себе, что вы прыгаете с высокой стены.
6. Представьте себе, что вы катите по дороге колесо от машины.

Ключ

Суммируйте баллы по каждому виду представлений, максимальное количество баллов по каждой системе может равняться 54. Чем ближе ваш результат к максимальному, тем ярче выражена у вас данная модальность.

Задание 3.

Продолжите фразу: Рукопожатия делятся на три типа: доминирующее (рука сверху, ладонь развернута вниз), ... () и ... ().

Задание 4

Преподаватель объясняет, что иногда обстоятельства складываются так, что приходится встречаться с совершенно незнакомым человеком. При этом вы договариваетесь не только о месте и времени встречи, но и о приметах, по которым вас можно узнать. Опишите себя так, чтобы человек, с которым вы встречаетесь, сразу вас узнал. При этом постарайтесь уйти от стереотипа (одежда, цвет волос, глаз и т.п.), а попробуйте найти свою индивидуальную примету (привычка поправлять

очки, необычная деталь походки и пр.). Каждый делает описание на листочке и сдаёт. Индивидуальная работа длится пять минут.

Преподаватель зачитывает текст, а участники группы должны определить чей это портрет. Выбрать самые интересные описания.

Задание 5

Выбирается один из участников группы, который по команде закрывает глаза, а остальные участники задумывают между собой какой-нибудь цвет, для начала лучше один из основных: красный, зеленый, синий, желтый. Когда водящий откроет глаза, все участники своим поведением, эмоциональным состоянием, пытаются изобразить этот цвет, не называя его, а водящий должен отгадать, что это за цвет. Если он отгадал, то выбирается другой водящий.

Задание 6

Формирование умения передавать смысловой подтекст голосом.

Порядок выполнения: обучаемые произносят слово "Здравствуй" с десятью оттенками: страха, удовольствия, дисциплинирования, удивления, упрёка, радости, неудовольствия, достоинства, иронии, безразличия. Все состояния написаны на отдельных карточках. Слушающие не знают, какой оттенок передает "здоровящийся" и должны определить его.

Вопросы для проверки знаний

1. Интерпретация – это ...
2. Что такое вербальное общение?
3. Что такое невербальное общение?
4. Способы невербального общения.
5. Что понимается под «такесикой»?
6. Что понимается под «проксемикой»?
7. Что понимается под «кинесикой»?
8. Что понимается под «просодикой»?
9. Функции вербального общения.
10. Какова роль невербальной коммуникации в межличностных отношениях?

ТЕМА 4. МЕТОДЫ И ПРИЕМЫ ОКАЗАНИЯ ПРАВОМЕРНОГО ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ НА ГРАЖДАН

Содержание темы.

1. Партнер по общению как объект профессиональной деятельности и исследования сотрудника органов внутренних дел Российской Федерации.

2. Информативность внешних признаков (мимики, жестов, поз, речи, физического облика, одежды) при визуальной психодиагностике граждан.

3. Психологический портрет.

Темы рефератов:

1. Лицо как произвольная эмоционально-сигнальная система и ценный источник информации для верификатора.

2. Психологический портрет личности.

3. Уровни общения.

4. Технологии эффективного воздействия на партнера по общению в ситуациях служебной деятельности.

5. Психологическая оценка голоса.

6. Дистанция общения.

7. Стиль одежды и её цветовая гамма как компоненты невербальной коммуникации.

Задачи и упражнения

Задание 1

Давайте поделимся мыслями о том, какое значение имеет общение для каждого из нас. Предлагается закончить две фразы:

Мне легко общаться, когда...

Я чувствую себя неуверенно, если...

Задание 2

Один из членов группы на некоторое время покидает комнату. В его отсутствие остальные выбирают кого-либо из участников, приглашают вышедшего человека и описывают выбранного, не называя его. Можно описывать внешний облик, характерные выразительные движения и т.п. Средствами описания могут быть метафорические образы, сравнения. Все присутствующие высказываются по очереди. По словесному портрету предлагается узнать, кого именно описывали.

Объект описания могут стать несколько человек. Каждому из них предлагается высказать свои впечатления, дать интерпретацию услышанного о себе.

Данное упражнение развивает наблюдательность, сензитивность, даёт информацию о том, каков человек в глазах других людей.

Вопросы для проверки знаний

1. Значение профессионального общения в сфере деятельности сотрудников ОВД.
2. Психологические закономерности общения сотрудников ОВД.
3. Деловое общение – это...
4. Визуальная психодиагностика – это ...
5. Какие задачи ставит перед собой визуальная психодиагностика?
6. Этапы изучения личности человека.

ТЕМА 5. ПСИХОТЕХНИКА ПОЗНАНИЯ ЛИЧНОСТНЫХ ОСОБЕННОСТЕЙ ПАРТНЕРОВ ПО ОБЩЕНИЮ. ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ ПОРТРЕТИРОВАНИЕ

Содержание темы.

1. Оценка результатов конкретного акта общения и планирование дальнейших контактов с определенными лицами (правонарушителями, гражданами, сотрудниками правоохранительных органов, руководителями).

2. Особенности общения с иностранными гражданами. Особенности общения с несовершеннолетними.

3. Особенности общения с людьми, имеющими психические отклонения.

4. Особенности общения с людьми, находящимися в состоянии алкогольного (наркотического) опьянения.

5. Особенности общения с людьми престарелого возраста.

Темы рефератов:

1. Психологические причины конфликтов в общении.
2. Психотехники профессионального общения.
3. Основы визуальной психодиагностики.

Задачи и упражнения

Задание 1

Определение конституционного типа человека.



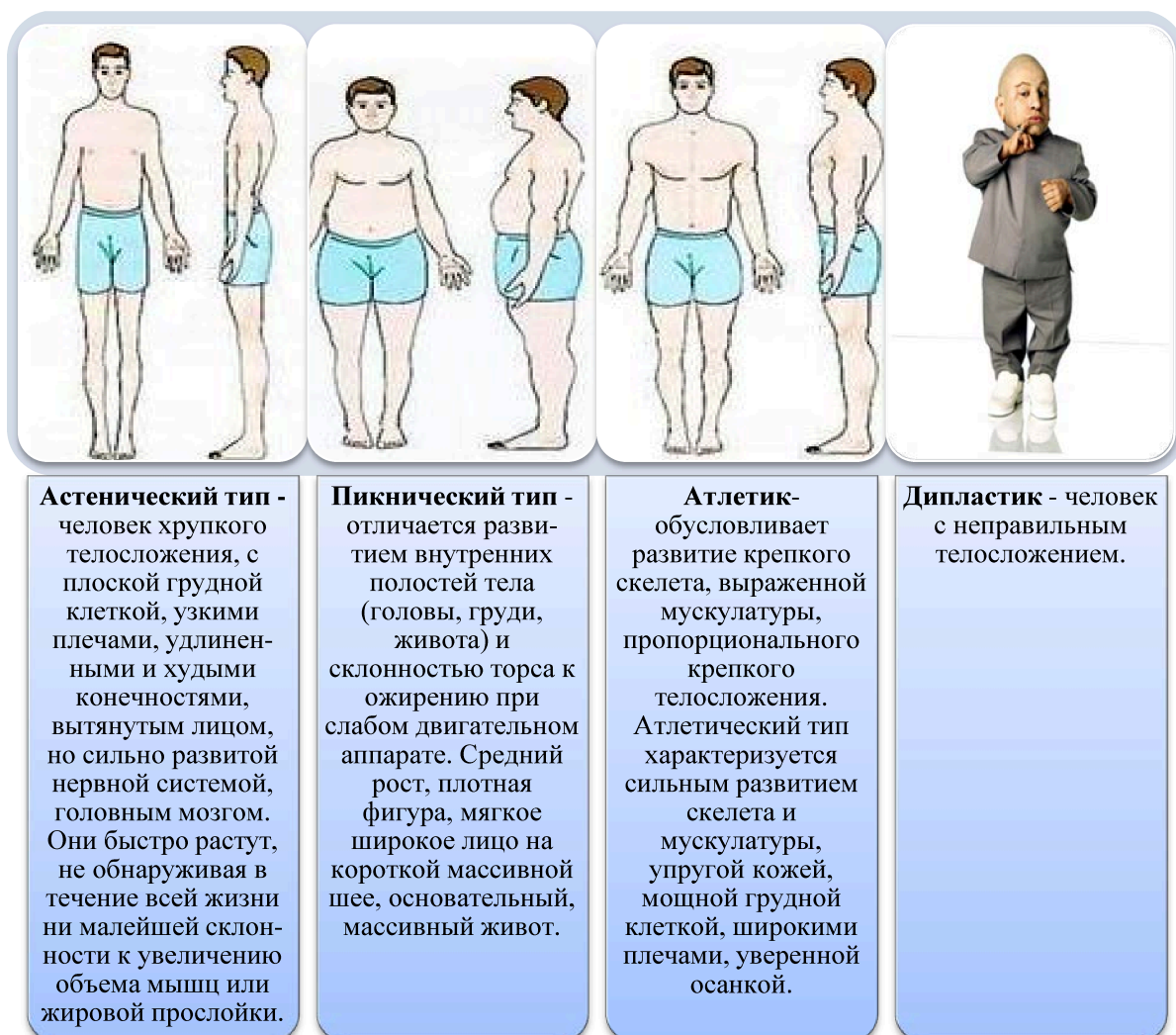
Конституционный тип - это общее строение физического тела. В зависимости от степени развитости людей можно условно разделить на четыре типа, которые называются в медицине и психологии астенический тип (нервный тип), атлетический тип (мышечный тип), пикнический тип (желудочный тип), диспластик (диспластический тип).

Для определения конституционного типа человека – рост человека в сантиметрах нужно разделить на его вес в килограммах. Атлетический тип - соотношение будет составлять 2,5, астенический тип – больше 2,5, пикнический тип – меньше 2,5.

В работе немецкого психолога Э. Кречмера⁵ (1888—1964) «Строение тела и характер» раскрыты связи, которые существуют между строением тела человека и его психическим складом. Проведенные им клинические наблюдения позволили ему сделать вывод: тип телосложения предопределяет не только формы психических заболеваний, но и наши основные личностные (характерные) особенности.

⁵ Немецкий психиатр и психолог, создатель типологии типов строения тела и их связи с психическими болезнями, а также типов темпераментов

По мнению Э. Кречмера, существуют четыре основных варианта человеческой анатомии, встречающиеся, конечно, не только в чистом виде, но и в различных комбинациях.



Астенический тип - человек хрупкого телосложения, с плоской грудной клеткой, узкими плечами, удлиненными и худыми конечностями, вытянутым лицом, но сильно развитой нервной системой, головным мозгом. Они быстро растут, не обнаруживая в течение всей жизни ни малейшей склонности к увеличению объема мышц или жировой прослойки.

Пикнический тип - отличается развитием внутренних полостей тела (головы, груди, живота) и склонностью торса к ожирению при слабом двигательном аппарате. Средний рост, плотная фигура, мягкое широкое лицо на короткой массивной шее, основательный, массивный живот.

Атлетик- обуславливает развитие крепкого скелета, выраженной мускулатуры, пропорционального крепкого телосложения. Атлетический тип характеризуется сильным развитием скелета и мускулатуры, упругой кожей, мощной грудной клеткой, широкими плечами, уверенной осанкой.

Дипластик - человек с неправильным телосложением.

Используя полученные знания, определите свой конституционный тип.

Задание 2

Составление психологического портрета собеседника.

Порядок выполнения: всем членам группы дается 3-5 минут на то, чтобы написать брачное объявление. Каждый пишет о себе, составляя психологический автопортрет, выделяя свои достоинства, которыми он мог бы заинтересовать другого человека. При инструктировании необходимо оговорить важность выделения именно психологических, а не эстетических характеристик, тем более наличие (или отсутствие) квартиры, дачи, машины и т.д.

Затем все по очереди зачитывают свои объявления, а группа помогает, добавляя то, что участник пропустил, т.е. идет редактирование объявлений, дополнение психологических портретов членов групп.

Задание 3

Формирование навыков составления психологического портрета личности.

Порядок выполнения: всем членам группы дается следующее задание: "Вы читаете газету, где много брачных объявлений. Одно из них привлекло ваше внимание настолько, что сразу захотелось ответить этому человеку. Каким должно быть это объявление? Составьте психологический портрет вашего "идеала": не менее 10 - 12 характеристик, качеств личности и т.д."

После завершения задания все члены группы зачитывают свои объявления вслух.

Задание 4

Тренировка взаимопонимания в процессе общения.

Порядок выполнения: члены группы начинают рисовать (каждый на своем листе бумаги, обозначив на нем в углу свое имя или символ) что-то важное для себя. Затем по сигналу руководителя все участники одновременно передают свои рисунки влево и, получив, разумеется, начатый соседом справа рисунок, продолжают рисовать уже его. Группа рисует до тех пор, пока каждому не вернется его листок. Узнать его, наверное, можно только по имени (символу). Затем необходимо осознать те чувства, которые испытывали участники во время самого процесса творчества и при виде "собственного" рисунка.

Вопросы для проверки знаний

1. Этапы общения.
2. Особенности общения с иностранными гражданами.
3. Особенности общения с несовершеннолетними.
4. Особенности общения с людьми, имеющими психические отклонения.
5. Особенности общения с людьми, находящимися в состоянии алкогольного (наркотического) опьянения.
6. Особенности общения с людьми престарелого возраста.

ТЕМА 6. КОНФЛИКТЫ В СИТУАЦИЯХ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ С ГРАЖДАНАМИ

Содержание темы.

1. Понятие, сущность и причины служебных конфликтов.
2. Динамика конфликта.
3. Основные модели поведения личности в конфликте.
4. Конфликт между личностью и группой.
5. Особенности межэтнических конфликтов.
6. Способы и методы разрешения конфликтов: сотрудничество, соперничество, компромисс, уход, приспособление.
7. Алгоритм действий полицейского по разрешению конфликта.

1. Понятие, сущность и причины служебных конфликтов.



Конфликт – это всегда противоборство субъектов социального взаимодействия, которое характеризуется нанесением взаимного ущерба (морального, материального, физического, психологического и т.п.)

Основа конфликтных ситуаций - столкновение противоположно направленных интересов, мнений, целей и представлений о способе их достижения.

Конфликты являются своеобразным «полигоном» проверки характеров, темпераментов, проявления способностей, интеллекта, воли и других индивидуально-психологических особенностей конфликтующих сторон.

Виды конфликта.

1. В зависимости от места личности в конфликте:

Внутриличностный конфликт вызывается различными психологическими факторами внутреннего мира личности: несовместимыми потребностями, интересами, желаниями, чувствами, ценностями, мотивами и т.п.

Формы внутриличностного конфликта: мотивационный, нравственный, нереализованного желания, ролевой, адаптационный, неадекватной самооценки.

Межличностный конфликт – наиболее распространенная форма конфликта в коллективах. Это борьба за ограниченные «ресурсы»: материальные средства, вакантное место, время использования оборудования и т.д. Каждый при этом считает, что в «ресурсах» нуждается именно он, а не кто-нибудь другой.

Межличностный конфликт может также проявиться в столкновении различных типов характера, темперамента. Такие черты характера, как импульсивность, вспыльчивость, стремление доминировать, бесцеремонность в обращении и др., порождают напряженность в человеческих отношениях, и, в конечном счете, могут привести к конфликтам.

Конфликт между личностью и группой возникает, когда член группы отстает от сложившихся в группе норм поведения и выполнения возложенных на него обязанностей. Другой распространенный конфликт этого типа – между группой и руководителем. Наиболее остро такие конфликты протекают при неадекватности стиля руководства уровню зрелости коллектива, из-за несоответствия компетентности руководителя и специалистов, из-за неприятия нравственного облика и характера руководителя.

Межгрупповой конфликт возникает между различными (формальными и неформальными) группами в коллективе.

2. В зависимости от направления взаимодействия:

Горизонтальные (между рядовыми сотрудниками, не находящимися в подчинении друг к другу);

Вертикальные (между людьми, находящимися в подчинении друг к другу);

Смешанные, в которых представлены и те, и другие.

3. В зависимости от характера причин, вызвавших конфликт:

Конфликт может быть вызван, как правило, тремя группами причин⁶, обусловленными:

- трудовым процессом;
- психологическими особенностями человеческих взаимоотношений, т.е. их симпатиями и антипатиями, культурными, этническими различиями людей, плохой психологической коммуникацией и т.д.;
- личностным своеобразием членов группы, например, неумением контролировать свое эмоциональное состояние, агрессивностью, бестактностью и т.д.

4. В зависимости от значения для организации, а также по способу их разрешения:

Конструктивные - это конфликты, для которых характерны разногласия, затрагивающие принципиальные стороны, проблемы жизнедеятельности служебного коллектива и ее членов, разрешение которых выводит служебный коллектив и личность на новый, более высокий и эффективный уровень развития, появляются условия для сотрудничества, взаимопонимания.

⁶Кричевский Р. Л. Если Вы – руководитель... Элементы психологии менеджмента в повседневной работе. – М.: Дело, 1993. – 352 с.

Деструктивные конфликты приводят к негативным, часто разрушительным действиям, которые иногда перерастают в склоку и другие негативные явления, что резко снижает эффективность работы группы или организации.

Структура конфликта. Каждый конфликт имеет более или менее четко выраженную структуру. В любом конфликте присутствует **объект** конфликтной ситуации, связанный либо с организационными и технологическими трудностями, особенностями оплаты труда, либо со спецификой деловых и личных отношений конфликтующих сторон.

Следующий элемент конфликта – **цели, субъективные мотивы** его участников, обусловленные их взглядами и убеждениями, материальными и духовными интересами.

Конфликт предполагает наличие **оппонентов, конкретных лиц**, являющихся его участниками.

И, наконец, в любом конфликте важно отличить непосредственный **повод** столкновения от подлинных его причин, зачастую скрывааемых.

Причины конфликтов.

Среди огромного множества причин конфликтов, прежде всего, выделяют, так называемые, **общие** причины, которые проявляются, так или иначе, практически во всех возникающих конфликтах. К ним можно отнести следующие:

- *социально-политические и экономические причины* связаны с социально-политической и экономической ситуацией в стране;
- *социально-демографические причины* отражают различия в установках и мотивах людей, обусловленные их полом, возрастом, принадлежностью к этническим группам и др.;
- *социально-психологические причины* отражают социально-психологические явления в социальных группах: взаимоотношения, лидерство, групповые мотивы, коллективные мнения, настроения и т.д.;
- *индивидуально-психологические причины* отражают индивидуальные психологические особенности личности (способности, темперамент, характер, мотивы и т.п.).

Вторая группа причин называется **частными**. Эти причины непосредственно связаны с конкретным видом конфликта, например:

- неудовлетворенность условиями деятельности;
- нарушение служебной этики;
- нарушение трудового законодательства;
- ограниченность ресурсов;
- различия в целях, ценностях, средствах достижения целей;
- неудовлетворительные коммуникации.

2. Динамика конфликта.

Как любое социальное явление конфликт может быть рассмотрен как процесс, протекающий во времени. Конфликт имеет определенные периоды и этапы, в ходе которых он возникает, развивается и завершается.



Динамика конфликта - это ход развития, изменения конфликта под воздействием его внутренних механизмов и внешних факторов.

Прежде чем рассмотреть этапность развития конфликта, необходимо определить его временные границы - начало и окончание. Это важно для понимания его отличий от «околоконфликтных» явлений и выработки целесообразных стратегий управляющего воздействия на конфликт.

Для признания конфликта начавшимся требуются три совпадающих условия:

- *первый участник сознательно и активно действует в ущерб другому участнику (под действиями понимается как физические движения, так и передача информации);*
- *второй участник (оппонент) осознает, что указанные действия направлены против его интересов; в связи с этим оппонент предпринимает ответные действия против первого участника.*

Если одна из взаимодействующих сторон предпринимает агрессивные действия, а вторая занимает пассивную позицию, то конфликта нет. Конфликт отсутствует также, когда одна из сторон замышляет конфликтное взаимодействие, т.е. совершает мысленные, а не поведенческие действия.

Окончание конфликта может иметь различные формы и исходы. Однако в любом случае речь идет о прекращении действий, направленных друг против друга.



В динамике конфликта можно выделить следующие периоды и этапы: *латентный период, проявление конфликта, активный период, последствия конфликта.*

3. Основные модели поведения личности в конфликте.

В теории рассматривают три основные модели поведения личности в конфликтной ситуации: конструктивную, деструктивную и конформистскую.

Конструктивная модель поведения личности в конфликте характеризуется тем, что индивид стремится уладить конфликт, нацелен на поиск приемлемого решения, отличается выдержкой и самообладанием, доброжелателен к сопернику, открыт и искренен, лаконичен и немногословен в общении.

При **деструктивной модели** индивид постоянно стремится к расширению и обострению конфликта, унижает соперника, негативно отзывается о партнере, проявляет подозрительность и недоверие к сопернику, грубо нарушает этику общения.

Конформистская модель характеризуется тем, что личность ведет себя пассивно, склонна к уступкам, непоследовательна в оценках, суждениях, поведении, легко соглашается с точкой зрения соперника, уходит от острых вопросов.

Желательной и необходимой моделью является конструктивная. Деструктивная же модель поведения способна превратить конструктивный конфликт в деструктивный и поэтому является нежелательной и вредной, приводящей конфликт в тупик.

Конформистская модель поведения способствует агрессивности соперника, а иногда и провоцирует ее. Такая модель может играть и положительную роль. Когда противоречия, вызвавшие конфликт, носят несущественный характер, то конформистское поведение ведет к быстрому затуханию и разрешению конфликта.

В любом конфликте каждый участник оценивает и соотносит свои интересы и интересы соперника, задавая себе вопросы: «Что я выиграю...?», «Что потеряю...?», «Какое значение имеет предмет спора для моего соперника...?» и т.д. На основе такого анализа он сознательно выбирает ту или иную стратегию поведения (уклонение, конфронтация, компромисс, приспособление или сотрудничество). Как правило, достижение этих интересов происходит неосознанно, и тогда поведение в конфликтном взаимодействии сопряжено с мощным эмоциональным напряжением и носит спонтанный характер.

4. Конфликт между личностью и группой.

Конфликт группы и личности, рождается несогласием целей и желаний субъектов, с одной стороны – личности с другой – группы. Каждая сторона желает осуществить свои цели, руководствуясь собственными идеями, одновременно действуя в команде.

Конфликт личности и социальной среды очень часто начинается из того, что личность, желающая реализовать свои нужды через группу, использует ее. Вместе с тем человек осознает, что обязан придерживаться правил и ценностей в этом коллективе. Он может не соглашаться с требованиями, потому что они не отвечают его собственным взглядам, но не имеет возможности покинуть состав группы. Разногласие характерологических качеств личности, и норм этой группы может послужить поводом, чтобы возник конфликт личности и социальной среды. Бывает, что одна часть группы понимает, что должны совершиться изменения в их деятельности или структуре. Они готовы меняться. Но остальные, могут не поддержать их и стать противниками по отношению к

ним и отдельно к той фигуре, что выступает с персональными запросами. Интересы, преследуемые таким активным участником сообщества могут быть разными. Иногда он хочет внести свои предложения ради усовершенствования функционирования в сообществе. Часто, такой человек имеет личные интересы, и для того, чтобы добиться их он пробует манипулировать сообществом. Это длится, пока его не уличат в обмане и пренебрежении ценностями группы. Если человек нарушил правила случайно, из-за того, что не успел досконально с ними ознакомиться, он может полагаться на прощение, пообещав, что во второй раз такого не будет. Бывает, что индивид не в состоянии, выполнять инструкции, чем также подвергает себя на недружелюбное отношение со стороны других участников.

Результат, который имеется в исходе конфликта, может быть, как положительный, так и негативный. Если конфликт между личностью и группой содействовал тому, что связь индивида и группы укрепилась, человек сумел интегрироваться с группой – это признаки конструктивного конфликта. Когда особа отдалилась от группы и неспособна снова идентифицироваться в ней, мы говорим в таком случае о конфликте с деструктивным выходом.

Конфликт «личность – группа» можно определить по некоторым признакам. Особа становится автономной и подвергается нападкам и притеснениям от остальных фигур в группе. Из-за этого она должна занимать позицию обороны, что усиливает агрессивность и приводит к нарушению или полной утрате общения и хороших в прошлом, связей с группой. Такой конфликт может показывать себя в формах: введение санкций к персоне конфликтующего, грубые и агрессивные высказывания в его адрес, полное прерывание контактов как формальных, так и неформальных, игнорирование его присутствия.

Конфликт «личность – группа» имеет двух субъектов – личность и группа. Следовательно, здесь не просто разногласие между двумя персонами. Тут личность с одной стороны, и против нее целая группа индивидов. Это предполагает, что процесс выяснение отношений может быть не равносильным и одному индивиду будет намного сложнее отстаивать свои принципы. Большое значение в условиях конфликта личности имеет статус индивида, зависимо от роли в группе к нему будет определенное отношение, вежливое или пренебрежительное.

5. Особенности межэтнических конфликтов.



Межэтнический конфликт - специфическая форма проявления социального конфликта, где стороны (или одна из сторон) мобилизуются, действуют или притесняются по этническому признаку.

Одна из фундаментальных потребностей человека - потребность принадлежности к какой-либо общности - семейной, родовой, профессиональной и т.д. Важнейшее место в этом ряду принадлежит общности этнической. Самоидентификация «я – русский» или «я – украинец» - это не просто фиксация некоей прикрепленности индивида к сетке социальных координат, но и выражение глубинной потребности человека быть частью одной из наиболее устойчивых социальных общностей – этноса. Какое-либо ущемление этой потребности неминуемо ведет к появлению конфликтов.

К межэтническим относят конфликты любых форм (организованные политические действия, массовые беспорядки, сепаратистские выступления, гражданские войны и пр.), в которых противостояние проходит по линии этнической общности.

Принципы регуляции этнических конфликтов.

Действия по нейтрализации конфронтационных устремлений участников межэтнических конфликтов укладываются в рамки некоторых общих правил, выведенных из имеющегося опыта разрешения таких конфликтов. В их числе:

1. легимитация конфликта – официальное признание существующим властными структурами и конфликтующими сторонами наличия самой проблемы (предмета конфликта), нуждающейся в обсуждении и разрешении;

2. институционализация конфликта – выработка признаваемых обеими сторонами правил, норм, регламента цивилизованного конфликтного поведения;

3. целесообразность перевода конфликта в юридическую плоскость;

4. введение института посредничества при организации переговорного процесса;

5. информационное обеспечение урегулирования конфликта, то есть его открытость, прозрачность переговоров, доступность и объективность информации о ходе развития конфликта для всех заинтересованных граждан и др.

Самоопределение наций может сегодня пониматься только как равенство прав этносов на сохранение и развитие своей культуры, которая сохраняется не выталкиванием носителей иной культуры за свои территориальные границы, а взаимным уважением и терпимостью к различиям.

Основные особенности межэтнических конфликтов:

- эти конфликты имеют исторические корни, вытекают из элементов этнической культуры.

- нередко приобретают религиозный оттенок.

- наряду с социальными и политическими целями имеют национальный аспект.

- принимают резкий характер при резком и существенном изменении сложившейся этнической, экономической и социальной ситуации.

- носят чаще всего более острый, непримиримый характер, чем другие социальные конфликты.

- активное участие в разрешении конфликтов и в самом конфликте принимает государство.

- разрешение межэтнического конфликта является более трудным и течет более медленно, чем многие другие социальные конфликты.

- последствия межэтнического конфликта проявляются длительное время, откладываясь в исторической, этнической, коллективной памяти и национальной психологии этноса.

- межэтнические конфликты особенно разгораются после достижения независимости государств, так как возникают споры о границах для угнетаемых ранее наций.

- этнические права уже изначально заключают в себе элементы социального расизма.

- тенденция к демократии вступает в противоречие со стремлением этносов к самоутверждению и даже самоизоляции.

6. Способы и методы разрешения конфликтов: сотрудничество, соперничество, компромисс, уход, приспособление.

Выделяют пять типовых стратегий (стилей) поведения в конфликтных ситуациях:

1. **Приспособление** (изменений своей позиции, перестройка поведения, сглаживание противоречий, поступаясь иногда своими интересами).

2. **Компромисс** (урегулирование разногласий через взаимные уступки).

3. **Сотрудничество** (совместная выработка решения, удовлетворяющего интересы всех сторон: пусть длительная и состоящая из нескольких этапов, но идущая на пользу делу).

4. **Игнорирование, уход от конфликта** (стремление выйти из конфликтной ситуации, не устраняя её причин).

5. **Соперничество, конкуренция** (открытая борьба за свои интересы, упорное отстаивание своей позиции).

Стиль поведения в конкретном конфликте определяется той мерой, в которой субъект конфликта стремится удовлетворить собственные интересы.

Существуют рекомендации по целесообразному использованию того или иного способа разрешения конфликта в зависимости от конкретной ситуации.

1. Приспособление:

- наиболее важной задачей является восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликта;
- предмет разногласия более существенен для оппонента, чем для вас;
- открывается вероятность появления более сложных проблемных ситуаций по сравнению с той, которая рассматривается сейчас;
- необходимо признать собственную неправоту;
- отстаивание своей точки зрения требует много времени и значительных интеллектуальных усилий;
- вас не особо волнует случившееся;
- вы хотите сохранить мир и добрые отношения с другими людьми;
- вы чувствуете, что важнее сохранить с кем-то хорошие взаимоотношения, чем отстаивать свои интересы;
- вы понимаете, что итог намного важнее для другого человека, чем для вас.

2. Компромисс:

- у сторон одинаково убедительные аргументы;
- необходимо время для урегулирования сложных проблем;
- необходимо принять срочное решение при дефиците времени;
- сотрудничество и директивное утверждение своей точки зрения не приводят к успеху;
- обе стороны обладают одинаковой властью и имеют взаимоисключающие интересы;
- вас может устроить временное решение;
- удовлетворение вашего желания имеет для вас не слишком большое значение, и вы можете несколько изменить поставленную вначале цель;
- компромисс позволит вам сохранить взаимоотношения, и вы предпочитаете получить хоть что-то, чем всё потерять.

3. Сотрудничество:

- необходимо найти общее решение, если каждый из подходов к проблеме слишком важен и не допускает компромиссных вариантов;
- основной целью обсуждения является приобретение совместного опыта работы, получение широкой информации;
- необходимы интеграции точек зрения и сближение мнений сотрудников;
- представляется важным усиление личностной вовлечённости в деятельность и групповой сплочённости;
- у вас тесные, длительные и взаимозависимые отношения с другой стороной;

- у вас есть время поработать над возникшей проблемой (это хороший подход к разрешению конфликтов на основе перспективных планов);

- вы и ваш оппонент хотите поставить на обсуждение некоторые идеи и потрудиться над выработкой решения.

4. Игнорирование, уход от конфликта:

- источник разногласий не существенен по сравнению с более важными задачами;

- необходимо время, чтобы восстановить спокойствие и создать условия для трезвой оценки ситуации;

- изучение ситуации и поиск более предпочтительны, чем немедленное принятие какого-либо решения;

- предмет спора не имеет отношения к делу, уводит в сторону и при этом является симптомом других, более серьёзных проблем;

- подчинённые могут сами успешно урегулировать конфликт;

- напряжённость слишком велика, и вы ощущаете необходимость ослабления накала;

- вы знаете, что не можете или даже не хотите решить конфликт в свою пользу;

- у вас мало власти для решения проблемы или для её решения желательным для вас способом;

- пытаться немедленно решить проблему опасно, поскольку открытое обсуждение конфликта может только ухудшить ситуацию.

5. Соперничество:

- требуются быстрые и решительные меры в случае непредвиденных и опасных ситуаций;

- актуальное решение глобальных проблем, связанных с эффективностью деятельности (при уверенности руководителя в своей правоте);

- идёт взаимодействие с подчинёнными, предпочитающими авторитарный стиль;

- исход очень важен для вас, и вы делаете большую ставку на своё решение возникшей проблемы;

- вы обладаете достаточным авторитетом для принятия решения, и представляется очевидным, что предлагаемое вами решение - наилучшее;

- вы чувствуете, что у вас нет иного выбора и что вам нечего терять.

8. Алгоритм действий полицейского по разрешению конфликта.

Конфликты между сотрудниками в процессе осуществления служебной деятельности не способствуют успешной работе.

Если рассматривать конфликт в деятельности сотрудников как способ преодоления противодействия заинтересованных лиц, как препятствие на пути достижения целей, то правильно говорить о

психологической борьбе сотрудника и противостоящих ему лиц. Конфликт здесь выступает как психологическое противоборство сотрудника и другого заинтересованного лица, имеющего цели и интересы, противоречащие или несовместимые с целями и профессиональными интересами сотрудника.

Перед сотрудниками всегда стоит задача управления конфликтом, т.е. целенаправленного воздействия на конфликт как систему. Исходя из сказанного понятно, что существуют различные пути предупреждения и разрешения конфликтов применительно к разным стадиям их развития. Понятие предупреждения конфликта относится не к самому конфликту, а к конфликтной ситуации.

Как уже отмечалось ранее, конфликты могут быть как деструктивными, так и конструктивными. Профилактика и разрешение конфликтов относятся к управлению деструктивными конфликтами. В этом случае управление связано с решением различных задач:

а) профилактика (предупреждения) конфликта, т.е. своевременное воздействие на конфликтную ситуацию с целью ее нейтрализации или стабилизации;

б) разрешение конфликта, т.е. активное регулирование конфликтного взаимодействия субъектов с целью его нейтрализации или перевода в конфликтную ситуацию.

Управление же конструктивным конфликтом заключается, наоборот, в конструировании его: создании конфликтной ситуации и перевода ее в конфликтное взаимодействие.

Сотрудникам достаточно часто приходится разрешать конфликты между гражданами путем организации переговорного процесса, демонстрации компромиссных вариантов, организации сотрудничества, показа необходимости или желательности уступок одной из сторон.

Общие принципы разрешения конфликта или пути к согласию следующие:

- отделение людей от проблемы;
- внимание интересам, а не позициям;
- использование объективных критериев;
- предложение взаимовыгодных вариантов.

Иначе говоря, разрешать конфликт необходимо с учетом сущности и содержания противоречия. Здесь необходимо отличать повод от истинной причины конфликта, а также уяснить истинные, а не декларативные мотивы вступления человека в конфликт.

Необходимо разрешать конфликт и с учетом его цели. Поэтому необходимо определить цели конфликтующих сторон и разграничить особенности межличностного и делового взаимодействия, например, должностным лицам указать на необходимость придерживаться определенных норм поведения, к другим применить меры

воспитательного, административного или уголовно-процессуального характера.

Всегда также необходимо помнить о переводе конфликта с эмоционального этапа на интеллектуальный (спокойная, доверительная обстановка, тон, выражение недоумения поведением, другие приемы). Окончанием конфликта служит завершение его инцидента и устранение его причин.

Таким образом, именно сотрудник, исходя из своих функциональных обязанностей и являясь активной стороной взаимодействия, определяет, исходя из интересов службы тактику своего поведения и ход взаимодействия с гражданами. Он решает, предупреждать, разрешать конфликт, либо создавать конфликт. При этом не следует забывать, что противостоящие сотрудникам лица также осознанно или неосознанно влияют на это управление.

Сотрудники выбирают конфликтное взаимодействие в том случае, когда:

1. Оценивает собственные ресурсы как имеющие преимущества именно в борьбе, а не в «переговорах».
2. Оценивает взаимодействие конфликтного типа как наиболее вероятно обеспечивающее победу.
3. Отсутствует всякая надежда достичь желаемой цели в ходе переговоров.

Этими же принципами руководствуются и противостоящие сотрудникам лица. На их решение конфликтовать могут влиять и другие факторы, которые недопустимы для сотрудника. Это чувства враждебности и агрессивности, вышедшие из-под контроля человека, а также ригидность, обуславливающая невозможность уступок.

Выбор «переговорного» типа взаимодействия в конфликтной ситуации характеризуется стремлением получить в результате взаимодействия какой-то части желаемого за счет взаимных компромиссов. Такая тактика избирается при условии, если ресурсы обеих сторон приблизительно равны.

Наконец, в конфликтной ситуации, когда одна из сторон убеждается в том, что ее ресурсы так невелики, что ни борьба, ни переговоры не могут быть приняты в качестве общего направления поведения, она может просто выйти из системы взаимодействия. Но сотрудник, исполняющий свои функциональные обязанности, этого сделать обычно не может. Это означает их неисполнение и его поражение. А вот привести к этому выходу противостоящих ему лиц - его задача. Снять заинтересованность в противодействии задачам ОВД, фактически означает добиться содействия им в раскрытии и расследовании преступлений, надлежащего поведения, соблюдения общественного порядка и т.д.

Таким образом, на предконфликтной стадии объективно существует ситуация, потенциально конфликтная. И если сотрудник не уверен в том, что может победить в конфликтном взаимодействии, не обладает для этого ресурсами и возможностями, следует предпринять попытку нейтрализации факторов, способствующих развитию конфликтной ситуации. Средствами, которыми мы стараемся не допустить такого развития событий, являются установление психологического контакта, определение разногласий, определение возможных причин конфликта, попытка устранить их или смягчить.

Одним из главных факторов предупреждения конфликта является авторитет сотрудника. Авторитет заключается в компетентности, принципиальности, объективности, справедливости, требовательности, человеческой привлекательности и демонстрации иных подобных качеств сотрудником. Признание этих качеств рождает авторитет, автоматически наделяет сотрудника властью не формальной, а психологической, и предотвращает желание противостоять ему.

На второй стадии, связанной с определением, осознанием участниками ситуации как конфликта, осознается, прежде всего, угроза интересам хотя бы одним из участников ситуации. Это осознание требует мобилизации имеющихся в его распоряжении ресурсов.

Для разрешения конфликта сотрудником большое значение имеет выбор правильной тактики поведения, позволяющей выиграть в конфликтном взаимодействии. Механизм влияния имеет в конфликте множество проявлений принимающих форму следующих тактик:

- ***Демонстрация усиления собственных ресурсов.*** Сотрудник информирует гражданина о том, что у него есть реальная возможность увеличить собственные ресурсы в такой мере, что они будут в значительной степени превышать ресурсы гражданина (например, провести ряд очных ставок, обыски, назначить экспертизы, иные следственные действия, которые изобличат виновного).

Этот тип тактики способен вызвать целый ряд реакций, располагающихся между крайними полюсами. С одной стороны, может побудить лицо предпринять действия, направленные на дополнительную мобилизацию собственных ресурсов (например, толкнуть на создание ложного алиби, уговоры лжесвидетелей, перепрятывание похищенного и т.п.). С другой стороны, если лицо оценит собственное положение как значительно более слабое по сравнению с положением сотрудника, оно может пойти на требуемые от него действия (признаться, пойти на сотрудничество и т.п.).

- ***Выжидание, удержание предыдущего состояния (включая некоторые уступки, компромисс).*** Эта тактика применяется с целью получения дополнительной информации о лице. Выжидание, отсутствие действий со стороны сотрудника в условиях примерно равного

распределения сил создает своего рода ситуацию неопределенности. В этом случае выжидающий сотрудник рассчитывает на то, что противодействующее ему лицо при имеющемся напряжении, связанном с самой конфликтной ситуацией, и при дополнительном напряжении, вызванном неопределенностью, совершит какие-либо действия. Последнее станет для выжидающего сотрудника источником хотя бы минимальной информации о реальном состоянии противника.

Если выжидание становится слишком затяжным, сотрудник сам может стать инициатором действий. Он может пойти на некоторые незначительные уступки, чтобы своими действиями вызвать ответные действия противостоящего лица, которые обеспечат ему нужную информацию.

- **Риск.** Эта тактика может быть применена при условии как равенства, так и неравенства сил сотрудника и противостоящего ему лица. В обоих случаях тактика риска рассчитана на неожиданный эффект действий рискующего сотрудника. Он предпринимает серию быстро следующих друг за другом максимально эффективных действий именно в тот промежуток времени, который необходим другой стороне для переопределения ситуации и выработки решений для ответных действий. Основу же принятия решений подбрасывается сотрудником.

- **Принуждение.** Эта тактика используется более сильной стороной, которой является в силу его полномочий сотрудник. Он может поставить противостоящее ему лицо в условия дефицита времени, диктуя такой промежуток времени для решений, который будет явно недостаточен для того, чтобы была возможность взвесить альтернативу и выбрать оптимальную.

Далее, пользуясь позиционным преимуществом, сотрудник может навязать ему такие условия, в которых уменьшаться и возможности его сопротивления, и сузится круг его потенциальных и реальных действий. Примерами данной тактики являются все принудительные следственные и процессуальные действия: обыски, освидетельствования, избрание мер пресечения и т.д.

- **Ложные маневры, дезинформация.** Эта тактика достаточно распространена и обусловлена самой природой конфликтной ситуации. Достижение целей и решения служебных задач сотрудником происходит за счет противодействующего лица. Здесь возможности кооперации невелики, поэтому каждый из участников взаимодействия решает для себя проблему получения информации. В такой ситуации, как сотрудники, так и противостоящие им лица, стремятся скрыть свои слабые стороны, ибо проявившая их оказывается в худшей позиции по сравнению с тем, кто ее скрывает. Рассматриваемая тактика становится важным приемом в информационном обмене сторон.

Создавая у противника о себе ложные представления, скрывая свои слабые стороны, демонстрируя якобы преимущества, которых в реальности не существует, «выдавая» тактику, которая на самом деле применяться не будет, соответствующая сторона питает надежду на то, что противник станет строить свое поведение на основе полученной дезинформации. Если это произойдет, сторона, применявшая дезинформацию, получает либо некоторые временные преимущества для пересмотра и усиления ресурсов, либо возможность действовать неожиданным для противника образом. Естественно, сотрудник в данной ситуации находится в более выгодном положении.

Темы рефератов:

1. Внутрличностный конфликт.
2. Последствия конфликта.
3. Психологическая роль эмоций в конфликте.
4. Семейные конфликты.
5. Основные формы разрешения конфликтов.
6. Типология конфликтов.

Вопросы для проверки знаний

1. Конфликт – это...
2. Виды конфликта.
3. Динамика конфликта.
4. Причины конфликта.
5. Основные модели поведения личности в конфликте.
6. Межэтнический конфликт – это...
7. Особенности межэтнических конфликтов.
8. Этнос – это ...
9. Основные стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Нормативные правовые акты

1. О полиции: федеральный закон РФ от 7 февраля 2011 г. № 3-ФЗ // СЗ РФ. – 2011. – № 7. – Ст. 900.
2. Вопросы организации морально-психологического обеспечения деятельности органов внутренних дел Российской Федерации: приказ МВД России от 25 декабря 2020 г. N 900 – URL: <http://www.consultant.ru>. – Текст : электронный.
3. Об утверждении Кодекса этики и служебного поведения сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации: приказ МВД России от 26 июня .2020 г. N 460 – URL: <http://www.consultant.ru>. – Текст : электронный.

Учебные пособия

1. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология : учеб. для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – М. : Юнити, 1999. – 591 с.
2. Гришина Н. В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. – СПб. : Питер, 2000. – 464 с.
3. Громова О.Н. Конфликтология : курс лекций / О.Н. Громова. – М. : ЭКСМО, 2001. – 320 с.
4. Зеркин Д.П. Основы конфликтологии : курс лекций / Д.П. Зеркин. – Ростов-на-Дону : Феникс, 1998. – 480 с.
5. Каган М. С. Мир общения / М.С. Каган. – М. : Политиздат, 1988. С. 71–81.
6. Карпов А.В. и др. Психология труда : учеб. для студ. вузов / А.В. Карпов. – М. : Владос-Пресс, 2005. – 350 с.
7. Корнелиус Х., Фэйр Ш. Выиграть может каждый : Практическое пособие по конфликтологии для предпринимателей, широкого круга читателей / Х. Корнелиус, Ш. Фэйр. – М. : Стрингер, 1992. – 162 с.
8. Майерс Д. Социальная психология / Д. Майерс. – СанктПетербург, 1997. – 112 с.
9. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации / У. Мастенбрук : пер. с англ. – М. : ИНФРАМ, 1996. – 256 с.
10. Мижериков В. А. Психолого-педагогический словарь для учителей и руководителей общеобразовательных учреждений / В.А. Мижериков. – Ростов-на-Дону : Феникс, 1998. – 523 с.